

**PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA HOTEL SYARI'AH**

(Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syari'ah Payakumbuh)

SKRIPSI



Oleh:

ZIKRI

NIM. 11425103907

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU-PEKANBARU

1441 H/2020 M

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA HOTEL SYARI'AH**

(Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syari'ah Payakumbuh)

SKRIPSI

Ditujukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Syarat Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah



Oleh:

ZIKRI

NIM. 11425103907

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU-PEKANBARU

1441 H/2020 M

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

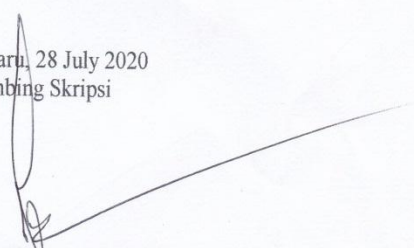
PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYARIAH (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)"**.

Nama : Zikri
NIM : 11425103907
Program Studi : Ekonomi Islam

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqosah
Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 July 2020
Pembimbing Skripsi


Ahmad Hamdalah, S.E.I., M.E.Sy.
NIK. 1302 217 031



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYARIAH (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syari’ah Payakumbuh)”** yang ditulis oleh :

Nama : ZIKRI
NIM : 11425103907
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 06 Agustus 2020
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Wahidin, M.Ag

Sekretaris
Syukran, M.sy

Penguji I
Dra. Asmiwati, M.Ag

Penguji II
Dr. H. Zul Ikromi, Lc, MA

Mengetahui :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 196803 1 005

ABSTRAK

Zikri (2020) : "Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)".

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya penurunan jumlah konsumen yang menggunakan Jasa Hotel Mangkuto Syariah. Padahal pihak Hotel telah berupaya menerapkan kaidah dan prinsip syariah dalam melakukan pelayanan. Begitupun dengan lokasi Hotel yang di nilai sudah cukup stratgis, namun kenyataannya belum mampu meningkat jumlah tamu sesuai dengan terget yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitin di Hotel Mangkuto syari'ah untuk mengetahui apa yang menyebabkan turunnya jumlah konsumen yang menggunkan jasa Hotel Mangkuto Syariah. Maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah di Payakumbuh Sumatra Barat dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan dan lokasi terhadap keputusankonsumen menggunakan jasa Hotel Mankuto Syariah di Payakumbuh Sumatera Barat.

Penelitian ini bersifat penelitian lapangan. Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh beralamatkan di Jl.Jendral Sudirman Payakumbuh Sumatra Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel mangkuto syariah payakumbuh yaitu sejumlah 4548 didapat dari tabel pertumbuhan konsumen pada tahun 2018. Sedangkan dari sampelnya penulis menggunakan rumus slovin dan menghasilkan ukuran sampelnya 98 orang. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non probability* dengan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Observasi, Wawancara dan Angket*. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah metode *Deskriptif Kuantitatif* dengan regresi berganda dan uji hipotesis menggunakan SPSS 21..

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, bahwa Variabel pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh). Tinjauan Ekonomi Syariah tentang pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh) telah sesuai dengan nilai-nilai dasar serta instrumental ekonomi Syariah, yaitu dalam melakukan pelayanan, secara keseluruhan pihak hotel telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kaidah dan prinsip-prinsip syariah, namun memang ada beberapa poin lagi yang harus di maksimalkan, yaitu pihak hotel harus lebih cepat tanggap lagi dalam memberikan pelayanan. Untuk lokasi Hotel bisa dinyatakan sudah berada dalam kawasan strategis hal ini sesuai dengan strategi bisnis yang di ajarkan Rasulullah. Juga dengan lingkungan pihak Hotel bisa menjaga lingkungan dengan baik, yaitu dengan menciptakan lingkungan yang bersih dan indah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis diberi kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai junjungan kita yang telah membawa manusia dari yang tak berilmu sampai kepada manusia yang berilmu dan beriman.

Dengan izin dan rahmat yang Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh).”** Untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Ayahanda (Maryono) dan ibunda (Yena Ermita) tercinta yang telah membesarkan dan membimbing dengan penuh cinta dan kasih, do'a dan pengorbanan nya kepada penulis yang tidak mungkin sanggup penulis balas, dan yang tidak henti-hentinya mendo'akan penulis dan memberikan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- penulis semangat sehingga penulis bisa sampai seperti ini. Serta keluarga besar yang memberikan dukungan materi dan non materi, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan motivasi hidup yang sangat luar biasa sehingga hati ini terus berjuang dalam mencapai keinginan dan cita-cita.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S. Ag.,M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus Dosen pembimbing Akademik beserta Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, dan Wakil Rektor III.
 3. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, Wakil Dekan III, yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
 4. Bapak Syahpawi, S.Ag., M.Sy, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah serta Sekretaris Jurusan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak,CA yang telah memberikan bantuan kepada penulis menuntut ilmu di jurusan.
 5. Bapak Ahmad Hamdalah, S,E,I.,M.E.Sy, selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan petunjuk pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 6. Bapak Bambang Hermanto, M.Ag, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh pegawai pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.

8. Kepala perpustakaan beserta karyawan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Pimpinan Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh. Atas segala bantuan yang diberikan, semoga menjadi amal shaleh di sisi Allah SWT.

10. Teman-teman seperjuangan jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2015 yang telah membantu dan memotivasi dalam pembuatan skripsi ini. semoga kita semua sukses dalam menggapai cita-cita.

Atas segala bantuan yang diberikan, semoga menjadi amal shalih di sisi Allah SWT, Amin. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada semua pembaca.

Wabillahirtaufiq Walhidayah Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Agustus 2020
Penulis

ZIKRI
NIM. 11425103907

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 8 |
| C. Rumusan Masalah..... | 8 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 9 |
| E. Kerangka Pemikiran | 9 |
| F. Metode Penelitian | 10 |
| G. Hipotesis | 25 |
| H. Sistematika Penulisan..... | 26 |
| BAB II TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN | |
| A. Sejarah Berdirinya Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh.. | 27 |
| B. Visi dan Misi dan Motto Mangkuto Syariah Payakumbuh .. | 28 |
| C. Sturuktur Organisasi Mangkuto Syariah Payakumbuh | 29 |
| D. Fasilitas yang di miliki Hotel Mangkuto Syariah Payakumbu | 37 |
| BAB III TINJAUAN TEORETIS | |
| A. Pelayanan..... | 40 |
| B. Lokasi | 55 |
| C. Keputusan Membeli..... | 64 |
| D. Jasa..... | 71 |
| E. Hotel | 75 |

| | |
|---|-----|
| A. Hasil Penelitian..... | 79 |
| B. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan konsumen Menggunakan Jasa HoteSyariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)..... | 100 |

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 108 |
| B. Saran | 108 |

DAFTAR TABEL

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

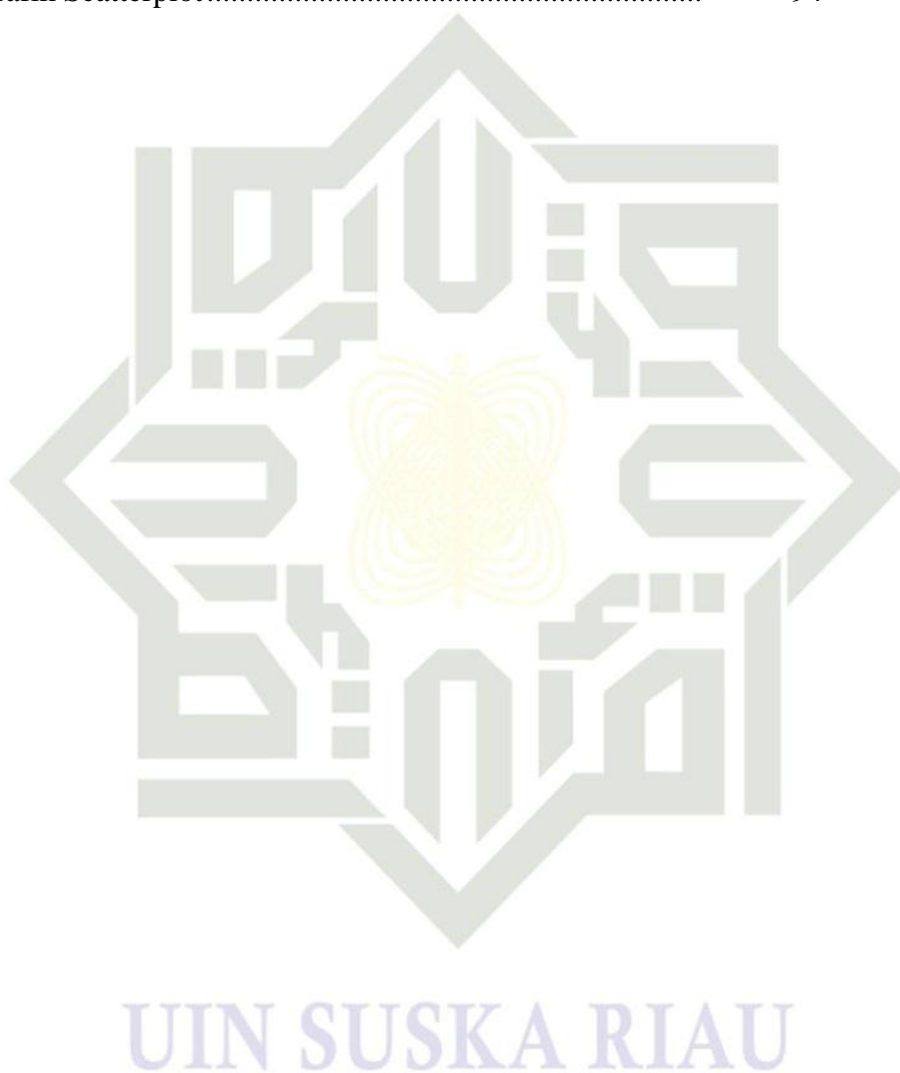
| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel I.1 | Data Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh 2014–2018 | 7 |
| Tabel I.2 | Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi | 22 |
| Tabel I.3 | Operasional Variable..... | 24 |
| Tabel IV.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 80 |
| Tabel IV.2 | Responden Berdasarkan Umur | 80 |
| Tabel IV.3 | Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 81 |
| Tabel IV.4 | Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 81 |
| Tabel IV.5 | Tanggapan Responden Tentang Variabel Pelayanan..... | 83 |
| Tabel IV.6 | Tanggapan Responden Tentang Variabel Lokasi | 85 |
| Tabel IV.7 | Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Menginap | 87 |
| Tabel IV.8 | Hasil Uji Validitas Pelayanan (X1) | 89 |
| Tabel IV.9 | Hasil Uji Validitas Lokasi (X2) | 89 |
| Tabel IV.10 | Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap (Y)..... | 90 |
| Tabel IV.11 | Hasil Uji Realibilitas | 91 |
| Tabel IV.12 | Uji Multikolinieritas Coefficients ^a | 93 |
| Tabel IV.13 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 95 |
| Tabel IV.14 | Hasil Pegujian Hipotesis Untuk Uji Simultan Dengan F-Test..... | 97 |
| Tabel IV.15 | Hasil Pengujian (Uji t) | 98 |
| Tabel IV.16 | Hasil Pengujian untuk Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 99 |

Hak Cipta dan Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar I.1 | Kerangka Pemikiran..... | 10 |
| Gambar II.1 | Foto Hotel Mangkuto Syriah..... | 27 |
| Gambar IV.1 | Grafik Normal Probability P-Plot | 92 |
| Gambar IV.2 | Grafik Scatterplot..... | 94 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di dunia pasar. Perusahaan harus dapat untuk mempelajari serta memahami kebutuhan para pelanggannya, maka hal tersebut akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Di Indonesia perkembangan bisnis ekonomi Islam saat ini mulai menunjukkan peningkatan yang cukup menggembirakan mulai dari Perbankan Syariah, Asuransi Syariah, hingga Hotel Syariah cenderung mengalami peningkatan pemasukan yang signifikan.¹ Di kota payakumbuh sendiri saat ini perkembangan industri perhotelan cukup pesat sejalan dengan meningkatnya objek wisata yang terdapat di kota tersebut, sehingga membuat banyaknya wisatawan lokal maupun non lokal berdatangan.

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, Keputusan Menparpostel No.KM/37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel, Bab 1, Ayat (b) dalam SK tersebut menyebutkan bahwa : “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dipergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa

¹ Harian Republik, *Bisnis Berbendera Islam Laris Manis*, 26 maret 2018, hlm. 8

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial”.²

Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisatawan tidak memiliki relasi di tempat tujuan, namun seiring berjalannya waktu fungsi hotel mengalami peningkatan, sekarang seringkali hotel juga digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan dan tidak jarang pula hotel digunakan untuk sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Untuk perubahan-perubahan ini para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat berhubung industri perhotelan mengalami perkembangan yang pesat sehingga mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat. Untuk mempertahankan agar tetap survive ditengah persaingan ini, maka pihak hotel harus berlomba - lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen, karna pada dasarnya setiap konsumen pasti menginginkan yang terbaik dalam jasa yang ia beli karena itu adalah haknya.³

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh si penjual sesuai dengan yang diinginkan oleh pembeli dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Dimana sikap yang dibutuhkan dalam pelayanan adalah sopan

²Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 58

³Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, Semarang Rasail, 2007, H. 133

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampun, berpengetahuan dan berusaha, ini bertujuan produk atau jasa menang dalam persaingan di era *buyer's market* seperti sekarang.⁴ Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain.⁵

Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning, service*, dan lain-lain. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Dalam persaingan bisnis sekarang ini pelayanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Layanan yang baik akan menyelamatkan makanan yang tak enak, sebaliknya hidangan utama yang lezat tidak menjamin dan dapat menyelamatkan layanan yang buruk. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan perusahaan, agar mampu memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa harus lemah lembut kepada konsumen. Seperti firman Allah SWT dalam Surah Al-Imran ayat 159

⁴ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.252

⁵ *Ibid*, h.26

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembutlah kepada sesama, yang berbunyi: ⁶

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى

اللَّهُ ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu bersikap bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka berjauh diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarah lah dengan mereka pada urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah . Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa kepada-Nya.”* (Qs. Al-Imran : 159).

Dalam ekonomi Islam, kita harus bersikap lemah lembut, dan menerapkan budaya yang baik yaitu dengan *tabassum* (tersenyum). Dengan tersenyum melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lain pun khususnya konsumen akan merasa lebih dihargai, dan konsumen akan merasa puas dan senang.

Di samping pelayanan, faktor lokasi hotel sangat berpengaruh pada pemilihan tempat menginap di hotel oleh para konsumen. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha, karena seseorang maupun sekelompok orang cenderung memilih hotel yang berlokasi dekat dengan aktifitasnya. Komponen yang menyangkut lokasi

⁶ Depak RI, Al – *Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.71

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiputipemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, serta faktor-faktor yang lainnya.⁷

Kedekatan hotel dengan beberapa tempat tujuan wisata atau fasilitas-fasilitas umum akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan hotel. Penyedia jasa hotel harus benar-benar mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang agar terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, kemungkinan akan mengunjungi ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan dapat memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan pihak Hotel.

adapun Prinsip dan kaidah syariah pengelolaan hotel syariah diantaranya adalah:

- a. Mengutamakan tamu (*fal yukrim dhaifan*)
- b. Tenteram, damai dan selamat (*salam*)
- c. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-nas*)
- d. Rahmatan bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*)
- e. Penuh kasih sayang (*marhamah*)
- f. Jujur (*siddiq*)
- g. Dipercaya (*amanah*)

⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (Jakarta: Indeks, 2001), h. 54

h. © Konsisten (*istiqamah*)⁸

Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Salah satu Hotel Syariah terbaik yang ada di Payakumbuh Sumatra Barat adalah hotel Mangkuto Syariah. Hotel ini merupakan hotel bintang tiga, yang berdiri dari tahun 1995. Berlokasi di jalan Jendral Sudirman Kelurahan Tigo Koto Dibuah Kecamatan Payakumbuh Utara. Hotel ini memiliki kamar berjumlah 48 kamar, tersedia restoran untuk sarapan, makan siang dan makan malam. Sesuai dengan konsep syariah, hotel ini menyediakan mushola bagi para tamu untuk tetap bisa melaksanakan sholat dikawasan hotel tersebut, dan setiap karyawan berpenampilan yang sopan dan menutup aurat. Hotel Mangkuto Syariah memiliki jumlah karyawan sebanyak 18 orang.

Berdasarkan observasi dilapangan pihak hotel melebelkan dirinya syariah dan juga diikuti dengan fasilitas yang berbasis syariah. baik dari segi layanan dan cara berpakaian karyawan serta makanan yang dihidangkan juga bersertifikat halal.

Alasan pemilihan objek penelitian di Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh karena keberadaan hotel syariah di Payakumbuh bisa dihitung dengan jari dimana sebagian besar perhotelan di kota Payakumbuh dikelola secara konvensional. Namun selang beberapa tahun terakhir, di tengah

⁸ Ibid, h. 103

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatnya bisnis perhotelan, mengakibatkan tingkat persaingan antar hotel semakin tinggi, dan tentu berimbas pada jumlah pengunjung yang datang ke hotel tersebut, terlihat dalam beberapa tahun terakhir, hotel ini terlihat mengalami pengurangan jumlah pengunjung. Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah tamu yang menginap di Hotel mangkuto syariah dalam 5 tahun terakhir.

Table 1:1
Data Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh
Periode 2014–2018

| No | TAHUN | JUMLAH TAMU |
|----|-------|-------------|
| 1 | 2014 | 5230 |
| 2 | 2015 | 5440 |
| 3 | 2016 | 4980 |
| 4 | 2017 | 4643 |
| 5 | 2018 | 4548 |

Sumber : Hotek mangkuto syariah payakumbuh

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah tamu yang menginap di hotel tersebut. Selama periode tahun 2014 - 2018 jumlah tamu yang menginap cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2015 merupakan jumlah pengunjung tertinggi dan pada tahun tahun berikutnya terus mengalami penurunan.

Pihak hotel telah berupaya menerapkan prinsip syariah untuk mendapatkan pelanggan para tamu hotel namun Fenelome dilapangan jumlah tamu yang cenderung mengalami penurunan ini. Tentunya hal tersebut harus diantisipasi oleh pihak hotel dengan melakukan penyelidikan mengenai penyebab jumlah tamu yang cenderung mengalami penurunan ini. Pihak hotel sebenarnya telah menetapkan target minimum tingkat hunian pada setiap tahunnya, yakni rata rata mencapai Lima Ribu (5000) konsumen untuk setiap

tahunnya⁹, namun pada kenyataannya selama 5 tahun terakhir hotel mangkuto syariah masih sulit untuk mencapai target tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang di persoalkan maka perlu adanya batasan masalah yang diteliti. “Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)”.

C. Rumusan Masalah

Dari masalah penelitian tersebut dapat dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah di Payakumbuh Sumatera Barat.
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Hotel Mankuto Syariah di Payakumbuh Sumatera Barat.

Anggi, (PR Hotel Mangkuto), *Wawancara*, Payakumbuh, 23 November 2019

- D. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui lebih dalam apakah pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah di Payakumbuh Sumatra Barat.
- b. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Syariah tentang pelayanan dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah di Payakumbuh Sumatra Barat.

2. Manfaat Penelitian

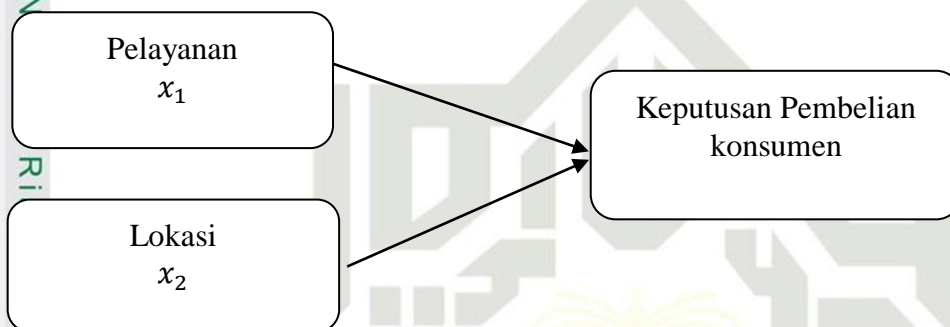
- a. Bagi penulis, sebagai bahan memenuhi persyaratan kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) untuk mendapatkan gelar S.E di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan memperluas wawasan bagi penulis.
- b. Bagi Hotel Mangkuto, sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen Payakumbuh untuk meningkatkan jumlah konsumen.
- c. Bagi peneliti lain, sebagai acuan penelitian bagaimana pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh
- d. Bagi fakultas, sebagai literatur atau bahan referensi khususnya bagi mahasiswa yang membutuhkan dan semua pihak pada umumnya.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian sangat penting untuk mengembangkan secara tepat objek yang akan diteliti dan untuk memberikan suatu gambaran yang jelas dan sistematis. Penelitian ini dimaksudkan untuk

menyebutkan bahwa dalam menganalisis sejauh mana pengaruh pelayanan dan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh. Untuk lebih mempermudah dalam memahami konsep dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1:1
Kerangka Pemikiran



Berkaitan dengan penelitian ini, maka variabel dependen dan independen diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Dependen, yaitu :

y : Keputusan Pembelian Kosumen

2. Variabel Independen, yaitu :

x_1 : Pelayanan

x_2 : Lokasi

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Payakumbuh Sumatra Barat.

Adapun meneliti pada lokasi tersebut untuk memudahkan penulis untuk mencari data guna untuk kelangsungan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah tamu Hotel Mangkuto Syariah .
Sedangkan objeknya adalah Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.¹⁰ Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya¹¹.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel mangkuto syariah payakumbuh yaitu sejumlah 4548 didapat dari tabel pertumbuhan konsumen pada tahun 2018.

b. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non probability* dengan metode *accidental sampling*. Prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah

¹⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2010, h. 173.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta, 2013, h. 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dijumpai atau diakses, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data, maka peneliti juga menggunakan rumus Slovin dalam menentukan sampel batas toleransi kesalahan yang ditetapkan 10%. Ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Jadi, sampel yang dihasilkan menggunakan rumus Slovin adalah :

$$n = \frac{4548}{1 + 4548(0.1)^2}$$

$$n = 97,84$$

Maka jumlah sample dalam penelitian ini adalah 97,84 dan dibulatkan menjadi 98 orang responden.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau beberapa variabel dengan variabel lain¹².

¹² Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014, h.38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Atau data dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.¹³ Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu:

a. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan dan diolah secara langsung oleh peneliti, baik organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti.

b. Data Sekunder

Selain data primer, sebagai pendukung dalam penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber eksternal maupun sumber internal.¹⁴ Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data berupa dokumen dari perpustakaan, buku-buku literatur, data mengenai pengunjung pada hotel mangkuto syariah payakumbuh, serta data lainnya yang dapat membantu agar data menjadi relevan dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi langsung pada bidang tamu hotel syariah payakumbuh, untuk mengamati objek

¹³ Patricia Ann dan Arthur, *Riset Keperawatan*, Jakarta: EGC, 2002, h. 90

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 103



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian secara langsung dan lebih mendalam guna mendapatkan informasi.

b. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu proses wawancara dimana peneliti bertanya kepada informan, kemudian informan menjawab secara bebas. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang menyangkut karakteristik atau sifat permasalahan dari objek penelitian. Dalam wawancara ini yang menjadi informan adalah tamu dari hotel mangkuto Payakumbuh

c. Angket/kuesioner

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.¹⁵ Cara mengumpulkan data dengan mengirim kuesioner yang berisi jumlah pertanyaan yang ditujukan kepada orang yang menjadi objek penelitian sehingga jawabannya tidak langsung diperoleh.

Daftar pertanyaan dapat bersifat tertutup. Pertanyaan tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

¹⁵Bambang Prasetyo, *metode penelitian kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 173

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Dokumentasi

Sejumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi serta mengumpulkan data-data yang ada dalam masalah penelitian.

6. Metode Analisa Data

Sebelum melakukan analisis data, maka perlu dilakukan tahap-tahap teknik pengolahan data sebagai berikut:

a. Editing

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemerosesan data dengan teknik statistik.

b. Coding

Coding merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.

c. Scoring

Scoring yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam skor ini digunakan Skala Likert dengan lima kategori penilai yaitu :

- 1) Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju
- 2) Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
- 3) Skor 3 diberikan untuk jawaban netral
- 4) Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
- 5) Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Tabulating

Tabulating yaitu menyajikan data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulating selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program computer IBM SPSS 21.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrument. Instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat.¹⁶

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{N \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

X: Variabel pertama

Y: Variabel Kedua

N: Jumlah Data

2) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. instrumen Reliable adalah instrument yang bila

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, h.145.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan menghasilkan hasil yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $\alpha > 0,50$.¹⁷ Uji Reliabilitas, menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.¹⁸

Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus reabilitas dengan metode alpha yakni :

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right]$$

Keterangan :

K : Jumlah item

$\sum S^2$: Jumlah varian skor total

S^2 : Varians responden untuk item

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik parametrik mensyaratkan data harus berdistribusi normal.¹⁹ Data yang digunakan untuk mengetahui pola distribusi dari suatu data hasil penelitian sehingga analisis validitas, reabilitas, regresi, uji t, dan korelasi dapat dilaksanakan.

¹⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 121.

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, h. 221

¹⁹ Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*, (Jakarta: Ufuk Press, 2011), h. 129.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak”, maka regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal.²⁰ Jika metode *kolmogrov Smirnov* dasar pengambilan keputusan adalah jika probabilitas signifikasinya diatas kepercayaan 5% atau 0,05 maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas. Dan jika signifikasinya dibawah kepercayaan 5% maka model regresi ini tidak memenuhi asumsi normalitas.²¹

2) Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi terdapat korelasi antara residual pada t dengan residual pada periode sebelumnya atau $t-1$. Model regresi yaitu model yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Dalam penelitian ini metode yang digunakan metode Durbin Watson (DW test) dengan membandingkan nilai Dw yang diperoleh dengan nilai DL dan Du.²²

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari nilai residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.²³ Model regresi yang baik adalah bebas dari masalah heteroskedastisitas. Uji

²⁰ Anwar Sanusi., *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. (Jakarta: Salemba empat 2013), h 132.

²¹ Dwi Prayitno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h 147.

²² *Ibid*, h .172.

²³ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Analisis Data Dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h. 158.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

Uji heteroskedastisitas dengan melihat pola pada grafik scatterplot antara *standardized predicted value* (SPRED) dengan *studendized residual* (SRESID) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika terdapat titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.²⁴

c. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen

²⁴Ibid., h. 165

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen²⁵ Dimana variabel independen (X_1) pelayanan dan (X_2) lokasi sedangkan variabel dependen (Y) adalah keputusan menginap .

Persamaan regresi untuk regresi linier sederhana adalah sebagai berikut²⁶:

$$Y' = a + b X_1 + b X_2 + \sum$$

Keterangan:

| | | |
|--------|---|--------------------|
| Y' | = | Keputusan menginap |
| a | = | konstanta |
| b | = | koefisien regresi |
| X_1 | = | Pelayanan |
| X_2 | = | Lokasi |
| \sum | = | epsilon |

d. Uji Hipotesis Penelitian

1) Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap *constant*. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Jika t hitung > t tabel, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel

²⁵Ibid., h. 117

²⁶Duwi Priyatno, 5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17, (Yogyakarta: Andi, 2009), h.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen²⁷

2) Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Apabila secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $F < 0,05$, maka model regresi dikatakan bagus, sebaliknya apabila secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $F > 0,05$, maka model regresi adalah tidak baik.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perusahaan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen²⁸

²⁷ Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, h.136-137.

²⁸ Purbayu Budi Santosa dan Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), Ed. 1, h. 144

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Rumus korelasi ganda dengan dua variabel independen adalah:

$$r^1 = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{n \sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka Indeks Korelasi “r” Product moment

n = Sampel

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

Tabel I. 2
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi
Koefisien Korelasi²⁹

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0.00 – 0.199 | Sangat Rendah |
| 0.20 – 0.399 | Rendah |
| 0.40 – 0.599 | Sedang |
| 0.60 – 0.799 | Kuat |
| 0.80 – 1.000 | Sangat Kuat |

²⁹Sugiyono, 2013, hlm. 250

6. Operasional Variabel

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitik beratkan perhatiannya terhadap sesuatu yang akan diteliti yakni obyek penelitian. Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian.³⁰

a. Variable Bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah pelayanan (x_1) dan lokasi (x_2)

b. Variable Terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) adalah keputusan pembelian konsumen.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁰ Sumasi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), h 72

Table 1:3
Oparasiaonal Variable

| No | Variable | Devinisi | Indikator | Skala |
|----|-----------------------|--|---|--------|
| 1 | Pelayanan (X_1) | Menurut FreddyRangkuti,pelayan an adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. ³¹ | 1. <i>Tangibels</i> (buktilangsung) 2. Reliability(keandalan) 3. Responsiveness (dayatanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empaty (kepedulian) | Likert |
| 2 | Lokasi (X_2) | Menurut Kotler pengertian lokasi adalah kegiatan perusahaan yang membuat lokasi tersedia bagi sasaran. ³² | 1. Akses 2. Visibilitas 3. Tempat parkir yang luas 4. Lokasi berada pada lalu lintas 5. Ekspansi 6. Lingkungan yang mendukung | Likert |
| 3 | Keputusan membeli (Y) | Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan keputusan pembelian adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang. | 1. Pengenalan kebutuhan 2. Pencarian informasi 3. Evaluasi alternatif 4. Keputusan membeli 5. Perilaku pasca membeli | Likert |

7. Skala Pengukuran

Mendapatkan data yang berkaitan dengan minat nasabah dan produk digunakan instrumen kusioner dengan pengukuran dengan menggunakan Skala Likert yang mempunyai lima tingkatan yang

³¹Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 6

³²Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Princial Of Marketing*, Edisi 8, Prentice-hall, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka, 2001), h. 148

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan skala jenis ordinal, dengan menggunakan dua instrument minat nasabah dan produk perbankan yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan atau parameter yang akan diukur.

| | |
|---------------------------|----------|
| Sangat Setuju (SS) | = Skor 5 |
| Setuju (S) | = Skor 4 |
| Kurang Setuju (KS) | = Skor 3 |
| Tidak Setuju (TS) | = Skor 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | = Skor 1 |

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.³³ Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh yang positif dan kuat antara Pelayanan Dan Lokas terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh.

³³Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 1999) h.64

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H_1 Diduga terdapat pengaruh yang positif dan kuat antara Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan JasaHotel Mangkuto Syariah Payakumbuh.

Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini, dipaparkan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan Gambaran Umum Hotel Mangkuto Payakumbuh, Visi misi dan tujuan, Ruang Lingkup Perusahaan.

BAB III : TINJAUAN TEORETIS

Merupakan bab yang mengenai pengertian pelayanan dan lokasi keputusan konsumen.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pelayanan dan lokasi, keputusan konsumen menggunakan jasa hotel mangkuto syariah di Payakumbuh Sumatera Barat

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan penulis terhadap masalah-masalah yang ada dan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi pengusaha tersebut.

BAB II

TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Sejarah Berdirinya Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh

Hotel Mangkuto Syariah adalah salah satu hotel terbaik di Payakumbuh. Hotel ini beralamatkan di Jl.Jendral Sudirman Payakumbuh, yang berdiri sejak tahun 1995.³⁴ Lokasi yang strategis yang tidak jauh pusat kota dan objek wisata membuat hotel ini cukup di minati oleh para wisatawan untuk melakukan peristirahatan ketika berkunjung ke kota Payakumbuh. Walaupun letak Hotel ini masih berada dalam zona keramaian tidak membuat perkarangan hotel menjadi sempit, sebaliknya hotel ini memiliki perkarangan luas dan indah yang begitu memanjakan mata.

Di belakang Hotel Mangkuto Syariah terdapat pemandangan alam berupa hamparan sawah yang luas yang bisa kita lihat dari luar maupun dari dalam kamar hotel. Juga terdapat pohon2 di depan dan disamping hotel sehingga membuat udara di sekitar hotel terasa begitu asri, ditambah dengan suhu kota payakumbuh yang tergolong rendah yang membuat udara di sekitar kota tersebut menjadi sejuk sehingga begitu nyaman untuk di tinggali.

Gambar 2:1
Foto Hotel Mangkuto Syariah



³⁴ Hendra , Manager Hotel Mangkuto Syariah, Wawanacar 16 November 2019

Hotel mangkuto syariah memiliki 48 kamar dimana terdapat berbagai tipe kamar, beberapa kamar telah di renovasi agar menjadi lebih longgar dengan kapasitas mencapai 2 hingga 3 orang. Juga menyediakan beberapa fasilitas lainnya seperti tempat pertemuan, restaurant, laundry, mushollah dan beberapa fasilitas lainnya. Hotel Mangkuto Syariah memiliki 18 orang karyawan meliputi manajemen hotel, resepsionis, room boy, engineering, security, laundry, pegawai restaurant, tukang kebun dan lain-lain. Segala kegiatan yang berkaitan dengan hotel berada dibawah tanggung jawab Bapak Muhammad Hendra selaku General Manager yang berada langsung dibawah direktur utama yang dijabat oleh pemilik hotel ini.³⁵

B. Visi dan Misi dan Motto Mangkuto Syariah Payakumbuh

1. Visi Perusahaan

Memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimalkan kepada konsumen.

2. Misi Perusahaan

Menjalankan dan mengembangkan lokasi dan jasa hotel yang halal, maslahat dan memberikan manfaat optimal dan disukai orang.³⁶

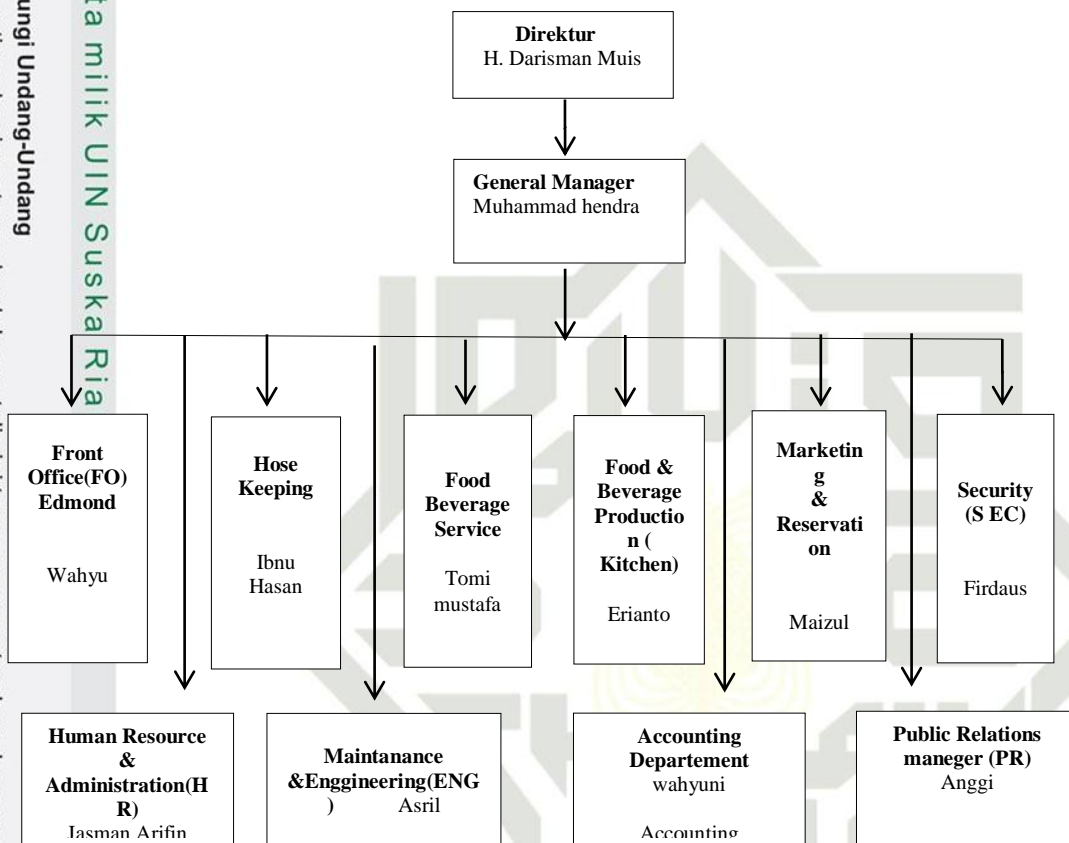
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁵ ibid

³⁶ Anggi, (PR Hotel Mangkuto), *Wawancara*, Payakumbuh, 23 November 2019

Struktur Organisasi Mangkuto Syariah Payakumbuh³⁷

Gambar 2.2
Struktur Organisasi Mangkuto Syariah Payakumbuh



Sumber : Wawancara Menager Hotel Mangkuto Syariah

Secara garis besar tugas dan wewenang masing-masing bagian pada hotel Mangkuto syariah Payakumbuh adalah sebagai berikut :

1. General Manager

General Manager adalah pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab untuk membawahi, mengatur, mengawasi semua kegiatan yang dilakukan oleh bawahannya. Bertanggung jawab kepada *Owner* atau pemilik dan pimpinan Mangkuto syariah Payakumbuh.

³⁷ Ibid

2. Chief Accounting

- a. Bertanggung jawab kepada *Owner* dan *General Manager*
- b. Menerima dan mengecek laporan *Front Office*, *Coffe Shop*, *Mini Shop*, *Laundry*, *Kitchen*, Penjualan *Banquet*, Penerimaan tagihan A/R.
- c. Mencatat buku kas besar (uang masuk dan kas kecil)
- d. Menyimpan uang yang masuk ke dalam laci, kas kecil dan *credit card* diserahkan sebagian pengeluaran (*petty cash*)
- e. Menyerahkan *Guest Account* ke bagian *Account Receivable*, *Room*
- f. *Sales Recapitulation* sebagian *Marketing*. Memeriksa laoran *Coffe shop*, *Mini Shop*, *Laundry*, penerimaan tagihan A/R.
- g. Melakukan *Bill Coffe Shop*, *Mini Shop* yang telah lunas di tempatnya.
- h. Memasukkan *Bill Laundry Coffe Shop*, *Mini Shop* yang belum dibayarke masing-masing kotak kamar.
- i. Menyerahkan kartu piutang yang telah ditanda tangani dan laporan harian penjualan barang *Mini Shop* (warna merah) ke bagian *Accoun Receivable*.
- j. Mengarsip laporan *Coffe Shop*, *Mini Shop* untuk *F&B Maneger*
- k. Mencatat laporan *Coffe Shop*, *Mini shop*, *Laundry*, penjualan acara ke buku pendapatan (untuk transaksi yang tunai) dan mengarsip laporannya.
- l. Mengecek dan menerima laporan dari *front Office*
- m. Tagihan A/R yang telah dibayar dicatat didala kartu piutang dandarsip
- n. Memeriksa laporan dapur dan mengarsipnya untuk *Accounting*, *F&Bmanager*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- o. Mencatat buku kas masuk
- p. Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang diberikan atasan
- q. Mengikuti semua program atau *metting* yang diadakan oleh manajemen hotel.

3. Front Office Manager

- a. Bertanggung jawab kepada *Executive Assistant Manager*
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran *operational* seluruh bagian yang terdapat pada ruang lingkup *front office*
- c. Mengawasi pekerjaan seluruh Staff dan karyawan Departemen *Front Office*
- d. Bertanggung jawab dalam menindak lanjuti '*VIP treatment Form*' dalam pelayanan terhadap tamu-tamu VIP lainnya
- e. Bertanggung jawab atas ketersediaan formulir yang digunakan di *Front Office*
- f. Mengajukan *schdule* karyawan di *front Office Dept*, cuti karyawan dan *Extra day* yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.
- g. Menyelesaikan masalah-masalah prosedur *Front Office* (misal: selisih uang dalam laporan *FO*, dan sebagainya)
- h. Meningkatkan disiplin kerja karyawan pada bagian *Front Office Departement*
- i. Mengikuti semua program *metting* yang diadakan oleh *management*.
- j. Menjalin hubungan yang baik dengan departement lain yang ada di Hotel

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Housekeeping Manager

- a. Bertanggung jawab kepada *Executive Assintand Manager*
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional seluruh bagian yang terdapat ruang lingkup *Housekeeping*
- c. Mengawasi pekerjaan seluruh *staff* dan karyawan dibagian *Housekeeping*
- d. Melaksanakan inspeksi kebersihan kamar-kamar tamu secara kontinyu setiap hari dan melaporkannya sesuai prosedur
- e. Membuat jadwal *General Cleaning* secara reguler
- f. Membuat *Action plan* setiap tentang program baru yang akandijalankan pada *Housekeeping Departement*
- g. Menciptakan keharmonisan hubungan kerja dalam lingkungan *Housekeeping*
- h. Memberikan masukan dan saran dalam hal penyempurnaan standar prosedur/ permasalahan yang tidak bisa diselesaikan
- i. Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang diperintahkan oleh atasan
- j. Mengikuti semua program/ *meeting* yang diadakan oleh manajemen hotel

5. Food and Beverage Serdive Manager

- a. Bertanggung jawab kepada *Executive Assintand Manager*
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional seluruh bagian yang terdapat pada ruang lingkup *F* dan *B*
- c. Mengawasi pekerjaan seluruh *Staff* dan karyawan di bagian *F* dan *B*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak cipta milik UIN Suska Riau**
- d. Mengkoordinir dan memberikan pelayanan terhadap tamu-tamu *VIP* sesuai dengan “*VIP treatment for*” yang diterima
 - e. Bertanggung jawab atas kebersihan area *coffe shop, banquet room, barang-barang Cutleries, glassware, chinaware* dan linen yang digunakan di *F* dan *B service*
 - f. Memberikan pengarahan dan pelatihan terhadap karyawan baru pada bagian *F* dan *B service*
 - g. Ikut serta dalam proses penerimaan karyawan pada bagian *F* dan *B service Departement*
 - h. Mengajukan kegiatan karyawan di *F* dan *B service Dept*, cuti karyawan dan *Extra day* yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan
 - i. Bertanggung jawab atas setiap laporan-laporan yang diserahkan oleh *F* dan *B service* kebagian Accounting dan laporan ke atasan
 - j. Mengikuti semua *program/meeting* yang diadakan oleh manajemen hotel

6. Food and Beverage Product (Kitchen) Manager

- a. Bertanggung jawab kepada *Execitive Assistand Manager*
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional seluruh bagian yang terdapat pada ruang lingkup *Kitchen*
- c. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional di *Kitchen*
- d. Bertanggung jawab atas persediaan barang-barang material untuk keperluan operasional *Kitchen*



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Memeriksa dan membuat kapitulasi dari *Daily Forms* yang dibuat oleh bawahan

7. Chief Security

- a. Bertanggung jawab kepada *Executive Assistand Manager*
- b. Menjaga keamanan dan keselamatan tamu, barang bawaan selama menginap di hotel/tamu yang mengadakan acara di hotel
- c. Menjaga keselamatan dan keamanan kendaraan karyawan yang diparkir saat mereka bekerja di hotel
- d. Mencatat plat nomor setiap mobil/kendaraan yang diparkir di halaman parkir hotel selama mereka menginap atau selama mengadakan acara di hotel
- e. Mencatat data setiap tamu yang akan bertamu dengan management hotel atau dengan karyawan hotel
- f. Memproses dan menyelesaikan perselisihan, keributan tindakan kriminal (misal: pencurian) atau hal-hal lain yang diberikan dapat mengganggu ketentraman umum atau melanggar peraturan perusahaan yang terjadi dalam lingkungan hotel
- g. Membuat laporan kepada pihak kepolisian sekitarnya diperlukan
- h. Mencatat dan mematuhi setiap karyawan yang keluar/masuk pada saat jam kerja
- i. Mengecek barang-barang bawaan karyawan pada setiap keluar/masuk hotel
- j. Mengisi *Log Book* dan melaporkan pada shift berikutnya sekiranya ada pesan atau pekerjaan yang harus dilanjutkan pada shift berikutnya.

8. © Human Resource Departement Manager

- a. Bertanggung jawab kepada *Executive Assistand Manager*
- b. *Recruitment* dan penyeleksiaan karyawan
- c. Mengawasi pekerjaan seluruh *staff* dan karyawan
- d. Bertanggung jawab atas kesediaan formulir yang digunakan disetiap *Departement*
- e. Memberi masukan, saran, pendapat, pertimbangan kepada atasan mengenai karyawan dalam hal promosi, dan surat peringatan kepada seluruh karyawan
- f. Memeriksa *Schedule* karyawan yang diajukan dari masing-masing *Departement*
- g. Memberi pengarahan, bimbingan dan pelatihan kepada karyawan baru, atau magang
- h. Mengajukan *Action Plan* setiap bulan kepada atasan mengenai program yang akan dijalani
- i. Menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan ketenaga kerjaan
- j. Meningkatkan disiplin kerja karyawan

9. Maintanance and Enggineering Manager

- a. Bertanggung jawab kepada *Executive Manager*
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional *enggineering* dan pelayanan-pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh hotel dan para tamu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- c. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pemakaian *Tools* dan *Equipment* baru yang dibutuhkan untuk menunjang operasional *Engineering Departement*
 - d. Mengajukan permintaan dan analisa untuk pembelian *Tools* atau *Equipment* baru yang dibutuhkan untuk menunjang *Operational Engineering Departement*
 - e. Memberikan masukan, pendapat, saran, pertimbangan dalam hal keadaan karyawan yang berhubungan dengan mutasi, promosi, dan surat peringatan untuk karyawan pada *Engineering Departement*.
 - f. Mengajukan *Action Plan* setiap bulan tentang program-program yang akan dijalankan pada *Engineering Departement*
 - g. Membuat laporan untuk setiap barang inventaris hotel yang rusak atau sedang diperbaiki.

10 Public Relations Maneger

- a. Mencari informasi sebanyak mungkin tentang kegiatan – kegiatan yang berlangsung di sekitar lokasi hotel
- b. Mempromosikan semua kegiatan dan fasilitas yang ada di hotel melalui media cetak maupun elektronik
- c. Membina hubungan baik dengan relasi relasi perusahaan sekaligus memberikan citra positif mengenai perusahaan
- d. Berupaya dapat selalu menginformasikan segala sesuatu yang krusialnya dengan hotel kepada tamu dan pengunjung hotel
- e. Membalas surat surat complent dan compliment



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menyusun dan mendistribusikan sajian berita, foto-foto, photo release dan berbagai artikel untuk konsumsi kalangan public

Facilitas yang di miliki HotelMangkuto Syariah Payakumbuh

Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh merupakan Hotel Bintang Satu dan didukung dengan fasilitas yang memadai, diantaranya:³⁸

1. Fasilitas Umum

- a. Parking Area
Tempat parkir yang disediakan untuk tamu yang membawa kendaraan
- b. Cofee Shop
Tempat sarapan pagi, dan ruangan makan hotel
- c. Laundry Service
Fasilitas pencucian pakaian tamu
- d. Meeting Room
Ruangan yang digunakan untuk mengadakan rapat dan acara lainnya
- e. Safety Box
Fasilitas tempat penyimpanan barang-barang dan surat-surat berpelayanan
- f. Wireless Internet Hotspot
Fasilitas koneksi Internet yang tersedia di area Lobby dan Restarant Hotel
- g. 24 Hour Room Service
Fasilitas yang disediakan untuk melayani tamu dalam pemesanan makanan dan layanan lainnya.

³⁸Dokumen Mangkuto Syariah Payakumbuh

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Mushalla

Mushola terdapat di belaknag hotel.

2. Fasilitas Kamar

a. Air Conditioner

Penyediaaan pendingin ruangan

b. Shower

Fasilitas mandi yang tidak menggunakan timba

c. Color TV With Satellite Program

Mengunakan TV warna yang mempunyai siaran dalam dan luar negri

d. PABX Telephone

Fasilitas telepon yang bisa digunakan oleh tamu

e. Stationery

Penyediaan alat tulis yang berupa buku dan pensil

f. Prying Mattress dan Holy Quran

Penyediaan sajadah dan Al-Quran

g. Tea and Coffe Making Facilities

Penyediaan teh dan kopi yang bisa digunakan oleh tamu

h. satu tempat tidur dan dua tempattidur

3. Tipe Kamar

Tipe Kamar Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh³⁹

a. Business Room 1st Floor RP 650.000

b. VIP 1 Room 1st Floor Rp 600.000

c. VIP II Room 2nd Floor Rp 500.000

³⁹Dokumen Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh

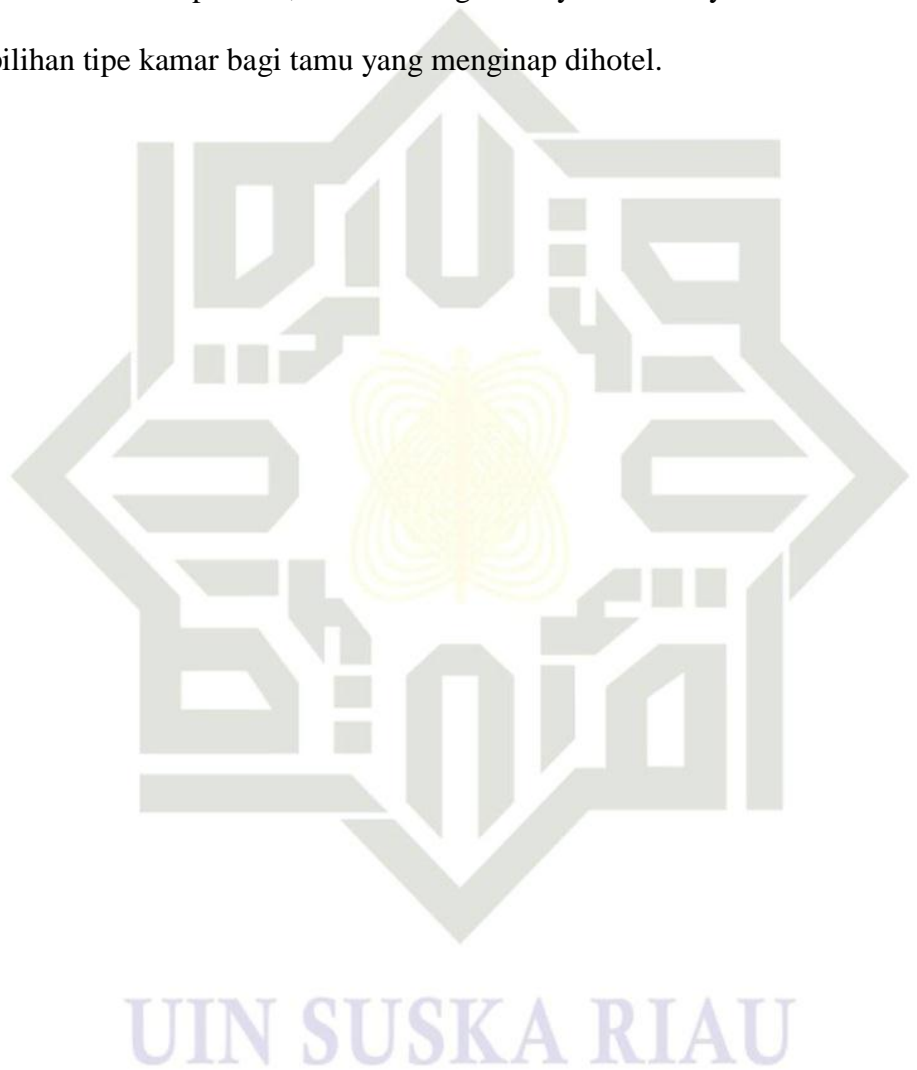


- d. Deluxe II Room 2nd Floor Rp 350.000
 e. Deluxe III Room 3rd Floor Rp 325.000
 f. Superior Room 2nd Floor Rp 300.000

Data di atas menunjukkan bahwa pelayanan kamar sangat menentukan untuk disetiap hotel, Hotel mangkuto syariah menyediakan beberapa pilihan tipe kamar bagi tamu yang menginap di hotel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III

TINJAUAN TEORETIS

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi⁴⁰. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dapat juga diartikan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁴¹

Menurut Freddy Rangkuti pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baiktidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan-kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan konsumennya.⁴²

Menurut Melayu S. P Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan

⁴⁰ Fandy Tjiptono, Gregorius, Dadi, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta : ANDI, 2008), hlm 67.

⁴¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211.

⁴² Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h.6.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dankepuasan bagi yang menerimanya.⁴³

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:⁴⁴

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya, (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan

⁴³Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Edisi pertama, h. 178

⁴⁴Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (jakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm 5

keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa pakar, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Pelayanan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun kepada seseorang atau sekelompok orang.

Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul. **Pertama**, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan. **Kedua**, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). **Ketiga**, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategic. Kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan relationship marketing,⁴⁵

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:⁴⁶

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia

⁴⁵Fandy Tjiptono, *Op. Cit*, h. 128

⁴⁶Kasim, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004). cet.ke-3.h.184-187



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan mudah tersenyum, disamping itu petugas tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dan jangan membuat. Kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Budaya pelayanan yang harus dikembangkan dalam setiap organisasi harus meliputi dua tingkatan, yaitu:⁴⁷

1. Pelayanan yang harus diperlihatkan.

Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Asurance*), Empati (*Empathy*), Bukti fisik (*Tangibles*).

2. Nilai- nilai dasar yang harus dimiliki anggota

- a) Nilai kejujuran (*Honesty*)

Hal ini tidak terbatas kebenaran dalam melakukan tugas, tetapi mencakup cara terbaik dalam melakukan bisnis

- b) Tanggapan atau hormat (*Respect*)

Rasa hormat dibutuhkan dalam interaksi diantara *stock holder* (konsumen, karyawan, pemasok, dan dengan mitra bisnis)

- c) Nilai kegembiraan (*Happiness*)

Ini harus dimiliki oleh para pegawai dengan harapan kegembiraan yang dimiliki para pegawai tersebut akan menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

- d) Nilai kerjasama (*Teamwork*)

Merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membangun kekuatan-kekuatan atau sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing anggota.

- e) Nilai kemauan (*Willingness*),

Disini menunjuk kepada kemauan dan kerelaan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dalam kerangka pemikiran untuk memuaskan konsumen.

⁴⁷ Burhanuddin Abdullah, *Budaya Kerja Perbankan*, (Jakarta: LP3ES, 2006), Cet.ke-1.h 148-15

2. Indikator Pelayanan

Parasuraman (2002) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu⁴⁸:

a. *Tangible* (berwujud)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (bangunan, lahan parkir dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan karyawannya.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁸Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 100



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

bahaya, resiko atau keragu-raguan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. *Empathy* (empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Yang diperlukan untuk menciptakan kenyamanan bagi konsumen.

Apabila kelima dimensi kualitas pelayanan diatas telah dilakukandengan baik, maka pelayanan yang diberikan perusahaan sangat berkualitas dan konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Jika konsumen merasa puas, mereka akan loyal terhadap perusahaan tersebut dan ini menjadi keuntungan bagi perusahaan.

3. Konsep pelayanan dalam Ekonomi Islam

Konsep ekonomi islam memiliki cakupan yang luas yaitu Habluminallah dan Habluminnas mengatur hubungan manusia dengan tuhanya. dan juga mengatur hubungan manusia dengan manusia salah satunya yaitu bisnis jasa seperti layanan. Muamalah Islami sangat memperhatikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, simpatik, sopan, dan bersahabat dalam melakukan bisnis. Allah S.W.T melalui Alquran

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan petunjuk kepada umat Islam bagaimana etika dalam bermuamalah, hal tersebut terdapat dengan firman Allah SWT dalam QS Ali-Imran (3) : 159 yang berbunyi:⁴⁹

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri darisekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Rasulullah SAW bersabda:

الله يرحم البائع إذا اشترى ويبطال بالحق

Artinya : “Allah berbelas kasih kepada orang yang murah hati ketika ia menjual, bila membeli dan atau ketika menuntut hak.” (HR. Bukhori)⁵⁰

Berdasarkan penjelasan ayat dan hadist diatas dapat dipahami bahwa manusia dipeintahkan untuk bersikap lemahlembut, murah hati dan sopan ketika berinteraksi dengan orang lain. termasuk dalam hal bermuamalah, terlebih dalam urusan pelayanan yang mana konsumen mempunyai banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan pelayanan yang diharapkan, memungkinkan konsumen tidak mersa puas

⁴⁹ Depak RI, Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.

⁵⁰ Imam Abdullah Muhamamd bin Ismail Al Bukhari, terj. Shahih Bukhari jilid VI, terj. Ahmad Sunarto, dkk. (Semarang: CV Asy Syifa', 1993), h.342



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan akhirnya berpindah ke penyedia barang atau jasa yang lain. Untuk itu penyedia barang atau jasa harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk para konsumennya.

Allah telah mengirimkan “manusia model” yang terakhir dan sempurna untuk diteladani sampai akhir zaman, Nabi Muhammad SAW. Muhammad SAW adalah seorang saudagar sukses dan terkenal. Beliau banyak menerapkan strategi bisnis yang indah, cerdas dan tidak merugikan orang lain. Sukses tersebut tidak lepas dari aktivitas yang diterapkan sebagai pembisnis, yang tidak cuma ampuh melainkan melainkan juga sesuai dengan syariah dan pastinya mendapat ridha Allah SWT.⁵¹ Sifat-sifat utama Rasulullah yang harus diteladani oleh manusia pada umumnya dan pelaku ekonomi dan bisnis pada khususnya adalah sebagai berikut:

a. *Shiddiq*

Shiddiq berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan yang berdasarkan ajaran Islam, tidak ada satu ucapan pun yang saling bertentangan dengan perbuatan.⁵² Allah SWT senantiasa memerintahkan kepada setiap orang yang beriman untuk memiliki sifat shiddiq dan jangan bersifat tidak jujur, sebagaimana firman Allah dalam QS. Az-Zumar ayat: 60⁵³

⁵¹ Mokh, Syaiful Bakhri, *Sukses Berbisnis Ala Rasulullah SAW*, (Erlangga: 2012), h. 79

⁵² M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, h. 25

⁵³ Depak RI, *Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (Banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.465

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

لَّهُمْ مَقَالِيدُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالَّذِينَ كَفَرُوا بِآيَاتِ اللَّهِ أُولَٰئِكَ هُمُ
الْخَسِرُونَ ﴿٢٢﴾

Artinya: “Dan pada hari kiamat kamu akan melihat orang-orang yang berbuat Dusta terhadap Allah, mukanya menjadi hitam. Bukankah dalam neraka Jahannam itu ada tempat bagiorang-orang yang menyombongkan diri?”

Setiap karyawan yang memberikan pelayanan kepada konsumen wajib berlaku jujur, karena berbagai tindakan tidak jujur selain merupakan perbuatan yang jelas-jelas berdosa, juga akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap sebuah perusahaan. Apabila konsumen tidak percaya, maka jasa diperusahaan tersebut tidak ada yang menggunakannya.

b. *Fathanah*

Yaitu mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. *Fathanah* berkaitan dengan kecerdasan, baik kecerdasan rasio, rasamaupun kecerdasan ilahiyah.⁵⁴ Sifat *Fathanah* dapat dipandang sebagai strategi hidup setiap muslim. Karena untuk mencapai sangmaha benar, seorang muslim harus mengoptimalkan segala potensi yang telah diberikan Allah SWT. Seperti firman Allah SWT dalam Al-Quran QS. Ar- Rad ayat: 3⁵⁵

وَهُوَ الَّذِي مَدَّ الْأَرْضَ وَجَعَلَ فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْهَارًا وَمِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ جَعَلَ
فِيهَا زَوْجَيْنِ اثْنَيْنِ يُغْشَى اللَّيْلُ النَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿٢٢﴾

⁵⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, h. 26

⁵⁵Depak RI, *Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.249



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *“Dan Dia-lah Tuhan yang membentangkan bumi dan menjadikan gunung-gunung dan sungai-sungai padanya. Danm enjadikan padanya semua buah-buahan berpasang-pasangan,Allah menutupkan malam kepada siang. Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.”*

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan harus memiliki karyawan yang terdidik, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam bidangnya masing-masing, sehingga konsumen merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

c. Amanah

Yaitu tanggung jawab, dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Sifat amanah memainkan peranan yang fundamental dalam ekonomi dan bisnis, karena tanpa tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.⁵⁶ Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berupaya mengasilkan yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harusdimiliki oleh setiap muk min apalagi yang meiliki pekerjaan terkaitdengan pelayanan kepada masyarakat. Seorang mukmin ketikamendapatkan amanah akan berupaya melaksanakan dengan sebaikbaiknya.⁵⁷ Didalam Alquran telah jelas Allah menyuruh agar setiapmukmin menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, seperti QS. An-Nisa ayat: 58⁵⁸

⁵⁶ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam: Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara dan Pasar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014) Cet. Ke- 3, h. 27

⁵⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, h.27

⁵⁸ Depak RI, *Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*”

d. Tabligh

Artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Jin ayat: 28

لِّيَعْلَمَ أَنْ قَدْ أَبْلَغُوا رَسُولَاتِ رَبِّهِمْ وَأَحَاطَ بِمَا لَدَيْهِمْ وَأَحْصَىٰ كُلَّ شَيْءٍ

عَدَدًا ﴿٢٨﴾

Artinya: *“supaya Dia mengetahui, bahwa Sesungguhnya Rasul-rasu itu telah menyampaikanri salah-risalah Tuhannya, sedang (sebenarnya) Ilmu-Nya meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu”*

Dalam sebuah perusahaan hendaknya memiliki karyawan yang komunikatif agar dapat menjadi pembicara yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sekaligus sebagai contoh terhadap karyawan yang belum sempurna dalam berkomunikasi dengan konsumen.

e. Istiqamah

Artinya konsisten. Hal ini memberikan makna seorang pemberi pelayanan dalam praktiknya harus konsisten. Sebagaimana pemberi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan harus dapat dipegang janjinya, dan tidak diperbolehkan berubah-ubah dalam berbicara maupun dalam memberikan janjinya. Sebab dalam sebuah perusahaan jasa memiliki karyawan yang konsisten akan menjadi cermin dari perusahaan tersebut. Allah memerintahkan untuk konsisten dalam kebenaran, sebagaimana firman Allah dalam QS. Hud ayat 112 :⁵⁹

فَأَسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٢﴾

Artinya: *"Maka tetaplah kamu pada jalan yang benar, sebagaimana diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang telah taubat beserta kamu dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Dia Maha melihat apa yang kamu kerjakan"*

Jadi didalam ekonomi Islam, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para konsumen merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah, sebab secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. Di dalam ajaran Islam tolong menolong kepada sesama sebagaimana yang telah Allah perintahkan, merupakan kewajiban dan senantiasa dihungkan dengan tingkat keimanan seseorang.

Konsep ekonomi islam juga mengatur tentang Etika pelayanan karyawan dalam suatu kegiatan perusahaan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya pelanggan atau konsumen tersinggung dengan

⁵⁹ Depak RI, *Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.234

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©cara karyawan bertanya atau gerak-gerik karyawan kurang jelas dari cara berbicara atau berpenampilan. Oleh karena itu Etika pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum sebagai berikut:⁶⁰

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan. Sikap dan perilaku yang baik yang harus ditunjukkan seluruh karyawan terutama karyawan di *customer service*, teller/ kasir, pramuniaga, *public relation*. Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan atau konsumen sangat besar guna memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabah. Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

3. Cara berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian yang dikenakan

⁶⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008), h.78-80



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus serasi antara baju, dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian pakaian yang digunakan juga harus rapi, bersih, sehingga nasabah selalu senang berada dekat dengannya.

4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa apa yang diinginkan nasabah, berbicara kepada nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele. Hindari berbicara yang bersifat mengejek nasabah.

5. Gerak gerak

Gerak gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak gerak kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai, misalnya memandang dengan pandangan sinis.

6. Cara bertanya

Dalam praktiknya nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Bagi nasabah yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat nasabah mau berbicara. Kemudian, bagi nasabah yang banyak tanya, karyawan

sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik, dan menjawab dengan baik pula.

Menurut Kasmir untuk meningkatkan Citra Perusahaan, Wirausaha perlu menyediakan Sumber Daya Manusia (karyawan) yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggan. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga menyebutnya *Service Assistance* (SA).⁶¹

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

B. Lokasi

1. Pengertian lokasi

Lokasi berarti berhubungan dengan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi.⁶² Menurut Swastha lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Buchari Alma menyatakan dalam memilih lokasi usahayang tepat sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan usaha dimasa yang akan datang .⁶³ Keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum bisnis dimulai.

⁶¹ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.275

⁶² Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Princial Of Marketing*, Edisi 8, Prentice-hall, (Jakarta : PT. Gamedia Pustaka, 2001), h. 148

⁶³ Buchari Alma, *Pengantar Bisnis*, (Bandung: CV alfabeta, 2002), h. 105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lokasi perusahaan menjadi pertimbangan utama jika produk/jasa yang akan dihasilkan dari pendirian usaha baru itu adalah termasuk jenis barang yang harus mudah dijangkau oleh pelanggannya atau agar dapat segera melayani pembelinya.⁶⁴ Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan.⁶⁵

Secara umum pertimbangan dalam menentukan letak lokasi adalah sebagai berikut⁶⁶:

- a. Jenis usaha yang dijalankan
- b. Apakah dekat dengan pasar atau konsumen
- c. Apakah dekat dengan bahan baku
- d. Apakah tersedia tenaga kerja
- e. Tersedianya sarana dan prasarana (transportasi, listrik dan air)
- f. Apakah dekat dengan pusat pemerintahan
- g. Apakah dekat dengan lembaga keuangan
- h. Apakah berada dalam kawasan ramai
- i. Kemudahan untuk melakukan ekspansi/perluasan
- j. Kondisi adat istiadat/sikap masyarakat setempat
- k. Hukum yang berlaku di wilayah setempat

2. Standar Lokasi Yang Baik

Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan atau penghasilan perusahaan adalah sebagai berikut⁶⁷ :

⁶⁴ Jumingan, *Studi Kelayakan Bisnis Teori & Pembuatan Proposal Kelayakan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), Edisi I, Cet. Ke-2, h. 123.

⁶⁵ Basu Swastha, *Azas-Azas Pemasaran*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), h. 24.

⁶⁶ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Rajawali Perss, 2011), h. 140



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Kemudahan dalam mencapai konsumen

Pertimbangan yang pertama dalam memilih lokasi adalah kemudahan dalam mencapai konsumen. Perusahaan jasa merupakan contoh tipikal bisnis yang harus memiliki lokasi seperti itu untuk mengakses dengan mudah konsumen yang dituju. Biasanya konsumen lebih memilih penyedia jasa yang lokasinya tidak jauh dari Jalan umum.

b. Kondisi lingkungan

Kondisi lingkungan dapat menghalangi atau melancarkan keberhasilan. Tiap perusahaan mencari laba. Karena itu, semua faktor mempengaruhi gambaran keuangan yang memerlukan perhatian besar. Pemerintah setempat dan negara bagian dapat membantu atau menghalangi bisnis baru dengan menghilangkan atau menarik pajak. Banyak negara bagian menawarkan insentif lokasi. Salah satu strategi adalah mendirikan zona kegiatan usaha dengan tujuan membawa pekerjaan pada areal yang secara ekonomi tidak memiliki nilai ekonomis. Umpan yang mereka gunakan adalah keringanan peraturan dan pajak.

c. Tersedianya lokasi dan biaya

Tersedianya tempat yang potensial dan biaya yang berhubungan dengan cara memperoleh tempat itu harus diselidiki. Tersedianya Lokasi Seorang wirausaha dalam mengevaluasi lokasi

⁶⁷ Justin G. Longenecker, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), Edisi 1, h. 241-249



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi bisnis barunya, menyerukan,”itu harus merupakan lokasi yang baik. Dalam tahun-tahun sekarang ini, inkubator bisnis telah menyebar disemua areal disemua negara. Inkubator bisnis adalah fasilitas yang menyewakan lokasi bagi bisnis baru atau orang yang ingin untuk memulai bisnis. Inkubator tersebut sering berlokasi dalam bangunan yang direnovasi. Biaya Lokasi akhirnya, proses pemilihan lokasi harus bergantung pada pengevaluasian biaya yang relevan. Sayangnya, seorang wirausaha seringkali tidak dapat membiayai lokasi yang terbaik.

d. Tersedianya sumber daya

Tersedianya sumber daya yang berhubungan dengan tenaga kerja, sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk pengoperasian bisnis juga harus dipertimbangkan didalam memilih lokasi bisnis.

Pemilihan lokasi yang tepat akan memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan, baik dari segi financial maupun non finansial. keuntungan yang diperoleh dengan mendapatkan lokasi yang tepat antara lain adalah:⁶⁸

- a. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat lebih memuaskan.
- b. Kemudahan dalam memperoleh tenaga kerja yang diinginkan baik jumlah maupun kualifikasinya.
- c. Kemudahan dalam memperoleh bahan baku atau bahan penolong dalam jumlah yang diinginkan secara terus-menerus
- d. Kemudahan untuk memperluas lokasi usaha, karena biasanya sudah diperhitungkan untuk usaha perluasan lokasi sewaktu-waktu

⁶⁸ Kasmir, Jakfar, *Op. Cit*, h. 225-226

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Memiliki nilai atau harga ekonomis yang lebih tinggi dimasa yang akan datang
- f. Meminimalkan terjadinya konflik, terutama dengan masyarakat dan pemerintah setempat.

2. Indikator Lokasi

Menurut Tjiptono pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut:⁶⁹

1) Akses

Lokasi hotel harus mudah dikunjungi orang banyak. Dengan pengertian hotel hendaknya dapat dikunjungi dari arah mana saja untuk tujuan yang bermacam-macam. Untuk hotel resort lebih banyak dipilih pada daerah pegunungan yang ramai dikunjungi pada waktu libur. Akses menggambarkan lokasi yang mudah dilalui atau dijangkau oleh sarana transportasi.

2) Visibilitas

Visibilitas yaitu mudah dan dapat dilihat dengan jelas fisik bangunannya, sehingga tidak sukar dicarinya. Orang-orang yang akan menginap pada suatu hotel sangat dipengaruhi oleh pandangan pertama. Visibilitas menggambarkan lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal

3) Lalu lintas (*traffic*)

Lalu lintas (*traffic*) ada dua hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu:

⁶⁹ Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelia*, Jurnal, (Universitas Semarang, 2011), h. 183-184



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *impulse buying* (proses pembelian tidak terencana atau spontan atau tanpa melalui usaha-usaha khusus).
- b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan.

4) Tempat parkir

Tempat parkir pada suatu hotel juga sangat berpengaruh pada keputusan menginap konsumen. Fasilitas parkir yang baik tidak akan menyebabkan konflik pada ruas jalan pada lokasi tersebut. Masalah yang timbul pada fasilitas parkir apabila kebutuhan parkir tidak sesuai atau melebihi kapasitas parkir yang tersedia. Kendaraan yang tidak tertampung pada tempat parkir akan mengganggu kelancaran arus lalu lintas pada ruas jalan. Oleh karena itu tempat parkir yang luas, nyaman, aman, dan baik untuk kendaraan beroda dua maupun empat termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi daya tarik lokasi terhadap konsumen.

5) Ekspansi

Ekspansi menggambarkan tersedianya tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari. Ekspansi merupakan tujuan strategi perusahaan untuk berkembang pada masa yang akan datang.

6) Lingkungan

Lingkungan ini menggambarkan daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Menurut Suryana mengemukakan bahwa lingkungan usaha dapat menjadi pendorong maupun penghambat jalannya perusahaan..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7) Kompetisi

Dalam menentukan lokasi Hotel perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah yang sama terdapat Hotel lainnya.

8) Peraturan Pemerintah

Menurut Peraturan Pemerintah dalam pembangunan sebuah bangunan harus sesuai dengan peraturan yang ada. Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 26 Tahun 2008 tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan disebutkan bahwa disyaratkan memiliki jalur evakuasi, APAR, alarm kebakaran, dan sebagainya.

3. Lokasi dalam Ekonomi Islam

Islam merupakan agama yang mengatur semua aspek dimuka bumi dan salah satunya adalah bagaimana manusia melindungi dan menjaga lingkungan, serta tidak mencoba merusaknya. Hal ini merupakan salah satu ajaran agama Islam, yaitu melarang melakukan kerusakan lingkungan seperti tertulis dalam Al-Qur'an surat Al-A'raaf ayat 56, yaitu (Q.S Al-A'raaf ayat 56).⁷⁰

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah Amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.

⁷⁰ Depak RI, Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.157

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Islam melarang untuk melakukan kerusakan lingkungan, sehingga dapat merugikan orang lain. Allah SWT melarang umatnya untuk menghancurkan atau merusak yang ada di muka bumi, melainkan menjagadan melindunginya. Begitu juga dengan penentuan lokasi usaha yang tepat diharapkan bukan memberikan efek negative untuk lingkungan dan masyarakat sekitar, akan tetapi memberikan efek positif untuk lingkungan dan masyarakat sekitar usaha tersebut.

Pemilihan lokasi dalam Islam merupakan suatu *ikhtiar* yang berarti proses merencanakan, merawat dan menjaga hal yang baik perihal lokasi usaha yang dalam Islam dikenal dengan bahasa *al-makamu* yang berarti tempat. Terkait proses merencanakan, merawat dan menjaga lokasi sudah tercantum dalam hadist Rosululullah;⁷¹

لَ الْجَمَّا يُحِبُّ جَمِيلُ اللَّهِ إِنَّ

Artinya : *Sesungguhnya Allah itu Maha Indah dan menyukai keindahan (termasuk kebersihan dan kerapihan) (HR. Muslim No 91)*

Islam juga mengajarkan dalam hal *place* untuk memilih lokasi yang strategis, seorang marketer ataupun pedagang harus bisa menguasai informasi pasar agar bisa memilih *place* yang tepat. Dalam satu riwayat Imam Ahmad diceritakan bahwa beliau pernah menerima utusan dari salahsatu kabilah di Bahrain. Rasulullah menanyakan siapa pemimpinnya dan dijawab bahwa pemimpinnya adalah Al-Ashajj. Setelah bertemu dengan Al-Ashajj, beliau bertanya kepada Al-Ashajj berbagai hal dan

⁷¹ <https://mubhar.wordpress.com/2011/11/16/allah-menyukai-keindahan-kajian-hadis/>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang-orang yang terkemuka serta kota-kota perdagangan di Bahrain seperti *kotasafa*, *mushaqqar*, dan *hijar*. Pemimpin kabilah tersebut sangat terkejut dengan luasnya wawasan geografis dan sentra-sentra komersial Rasulullah saw.

Hingga Al-Ashajj berkata "Sungguh, anda lebih tahu tentang negeri saya daripada saya sendiri. Anda juga lebih banyak mengenal kota-kota di negeri saya daripada yang saya ketahui". Rasulullah saw menjawab "Saya telah mendapat kesempatan untuk menjelajahi negeri anda dan saya telah diperlakukan dengan baik."⁷²

Dari penjelasan satu riwayat di atas dapat kita ketahui salah satu kesuksesan Nabi dalam berdagang salah satunya adalah dari segi *place* yaitu penguasaan informasi pasar. Informasi pasar sangatlah penting dalam menentukan lokasi perusahaan yang tepat. Penentuan lokasi usaha yang strategis dalam Islam haruslah memperhatikan aspek kemaslahatan.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan pemilihan lokasi usaha yang strategis sesuai dengan aturan Islam yaitu⁷³:

- a. Memperhatikan aspek kemaslahatan dan menghindari unsur kedzaliman.
- b. Lokasi usaha yang layak dan tidak mengganggu masyarakat sekitar.
- c. Perlunya informasi pasar untuk menentukan lokasi yang strategis.

⁷²S. Antonio, *Muhammad Super Leader Super Manager*, (Jakarta: Pro LM Centre & Tazkia Publishing, 2009), h.86-87.

⁷³Patah Abdul Syukur Dan Fahmi Syahbudin, *Konsep Marketing Mix Syariah*, Jurnal, (Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI, 2017), h. 87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keputusan Membeli

1. Pengertian keputusan membeli

Keputusan merupakan suatu pemecahan masalah sebagai suatu hukum situasi yang dilakukan melalui pemilihan satu alternatif dari beberapa alternatif.⁷⁴ Menurut Philip Kotler keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap lokasi.⁷⁵

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan keputusan pembelian adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.⁷⁶

Keputusan membeli atau tidak membeli merupakan bagian dari unsur yang melekat pada diri individu konsumen yang disebut *behavior* di mana ia merujuk kepada tindakan fisik yang nyata yang dapat dilihat dan diukur oleh orang lain. Keputusan konsumen membeli merangkum tiga tahapan proses yakni, proses masuknya informasi, proses pertimbangan konsumen dalam membeli, dan diakhiri dengan proses pengambilan keputusan oleh konsumen.⁷⁷

Adapun yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah:

- Pengaruh Kebudayaan yang mencakup kultur, subkultur, dan kelas sosial.
- Pengaruh sosial yang mencakup kultur rujukan (kelompok rujukan), keluarga, peran dan status sosial.

⁷⁴<http://whatisiqeqsq.blogspot.com/>, di akses pada tanggal 20 Februari 2020 .

⁷⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*, terjemahan Damos Sihombing (Jakarta: PT. Prehalindo, 2001) h. 196

⁷⁶Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014) Cet.10 h.55

⁷⁷H. Mulyadi Nitiusanto, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2012), h.194.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pengaruh personal yang mencakup usia, tahap daur hidup, jabatan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.
- d. Pengaruh psikologi yang mencakup motivasi, persepsi, *leaning*, kepercayaan dan sikap.⁷⁸

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, keputusan pembelian adalah pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah yang dikumpulkan oleh seorang konsumen dan mewujudkan dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah proses tersebut, barulah konsumemen itu dapat mengevaluasi pilihannya dan menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya.

2. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan

Pada umumnya manusia bertindak rasional dan mempertimbangkan segala jenis informasi yang tersedia dan mempertimbangkan segala sesuatu yang bisa muncul dari tindakannya sebelum melakukan sebuah perilaku tertentu. Terdapat lima tahap pembelian yang dilalui konsumen dalam proses pembelian, model ini menekankan bahwa proses pembelian bermula sebelum pembelian dan berakhir jauh setelah pembelian. Konsumen tentu melewati kelima tahap ini untuk setiap pembelian yang mereka buat, dalam pembelian yang lebih rutin mereka membalik tahap –tahap tersebut.

Menurut Kotler dan Ketler ada lima tahap yang dilalui oleh konsumen dalam membuat keputusan pembelianyaitu:⁷⁹

⁷⁸Ika Yunia Fauzia, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah*, (Jakarta: Kencana Prendamedia Group, 2014), h. 186



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Pengenalan kebutuhan

Proses dalam pembelian dimulai dengan adanya kesadaran konsumen atas suatu masalah atau kebutuhan, sehingga kebutuhan tersebut mendorong minat konsumen untuk melakukan pembelian.

b. Pencarian informasi

Setelah menganalisis masalah-masalah yang dihadapi, konsumen akan mencari informasi lebih lanjut mengenai barang yang dibutuhkan. Jika dorongan dari dalam diri konsumen kuat maka proses pembelian akan dilakukannya, tetapi jika tidak maka keinginan tersebut akan disimpan dalam ingatannya.

c. Mengevaluasi Pilihan

Dari informasi yang diperoleh konsumen, digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternative-alternatif yang dihadapi serta daya tarik masing-masing alternative.

d. Keputusan Membeli

Tahap ini menentukan jadi tidaknya membeli, jika ya apa, di mana, kapan dibeli.

e. Perilaku Pasca Beli (*Post Purchase Behavior*)

Setelah melakukan pembelian konsumen akan merasakan kepuasan atau mungkin ketidakpuasan. Ini menarik bagi produsen untuk memerhatikan tindakan konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen dalam memenuhi keinginannya, mempunyai

⁷⁹Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : Prenamedia Group, 2017) Ed.1, h.92

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengharapan agar bisa terpuaskan. Pengharapan konsumen itu timbul dari pesan-pesan yang diterima dari para penjual, teman dan sumber lain bahkan dari perusahaan sendiri.

3. Keputusan Membeli Menurut Ekonomi Islam

Dalam ekonomi Islam, konsumen cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan *maslāhah* maksimum. Konsumsi dalam Islam dibedakan atas konsumsi duniawi, yaitu konsumsi untuk pemenuhan jasmani dan rohani. Konsumsi akhirat, yaitu konsumsi untuk kepentingan ibadah termasuk ibadah yang berdimensi sosial seperti pengeluaran sedekah, infak, zakat dan wakaf.

Sesuai dengan rasional Islami bahwa setiap perilaku ekonomi selalu ingin meningkatkan *maslāhah* yang diperolehnya. Keyakinan bahwa ada kehidupan dan pembalasan yang adil di akhirat serta informasi yang berasal dari Allah SWT. *Maslāhah* adalah suatu yang dapat memberikan kepuasan karena kandungan *maslāhah* adalah terdiri dari manfaat dan berkah.

Perilaku konsumen Muslim dalam hal ini yaitu, seorang konsumen akan mempertahankan manfaat dan berkah yang dihasilkan dari kegiatan konsumsinya. Konsumen merasakan adanya manfaat suatu kegiatan konsumsi ketika ia mendapatkan pemenuhan kebutuhan fisik, psikis dan material. Di sisi lain, berkah akan diperoleh ketika ia mengkonsumsi barang atau jasa yang dihalalkan oleh syari'at Islam.⁸⁰

⁸⁰ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 129.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Etika Islam dalam hal konsumsi sebagai berikut:

a. Tauhid

Dalam perspektif Islam, kegiatan konsumsi dilakukan dalam rangka beribadah kepada Allah SWT, sehingga senantiasa berada dalam hukum Allah. Karena itu orang mukmin berusaha mencari kenikmatan dengan mentaati perintah-Nya dan memuaskan dirinya dengan barang-barang dan anugerah yang diciptakan Allah untuk umat manusia.

b. Adil

Islam memperbolehkan manusia untuk menikmati berbagai karunia kehidupan dunia yang disediakan Allah SWT. Pemanfaatan atas karunia Allah tersebut harus dilakukan secara adil sesuai dengan syariah, sehingga di samping mendapatkan keuntungan materiil, ia juga sekaligus merasakan kepuasan spritual. Oleh karenanya, dalam Islam konsumsi tidak hanya barang-barang yang bersifat duniawi semata, namun juga kepentingan di jalan Allah.

c. Halal

Dalam kerangka acuan Islam, barang-barang dan jasa yang dapat dikonsumsi adalah barang-barang yang menunjukkan nilai-nilai kebaikan, kesucian, keindahan, serta akan menimbulkan kemaslahatan untuk umat, baik secara materiil maupun spritual. Sebagaimana firman Allah Dalam Alqur'an: (Q.S Al- Baqarah Ayat 168).⁸¹

⁸¹ Depak RI, *Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٧٨﴾

Artinya: *Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*

d. Sederhana

Islam sangat melarang perbuatan yang melampaui batas (Israf), termasuk pemborosan dan berlebih-lebihan (bermewah-mewahan), yaitu membuang-buang harta dan menghamburkannya tanpa faedah serta manfaat dan hanya memperturutkan nafsu semata. Allah sangat mengecam setiap perbuatan yang melampaui batas. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-A‘raf 31:⁸²

يَبْنَىٰٓءَآدَمَ خُذُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ ﴿٣١﴾

Artinya: *“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah disetiap memasuki masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebihan.”*

Syariah Islam menginginkan manusia mencapai dan memelihara kesejahteraan. pola konsumsi pada masa kini lebih menekankan aspek pemenuhan keinginan material daripada aspek kebutuhan yang lain.⁸³

Perilaku konsumsi Islami berdasarkan tuntutan Al-Qur‘an dan hadits perlu

⁸² Depak RI, *Al – Hidayah Al-Qura’an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (Banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.154

⁸³ Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010) ed. I, cet ke-3, h. 61

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didasarkan atas rasionalitas yang disempurnakan yang mengintegrasikan keyakinan kepada kebenaran yang melampaui rasionalitas manusia yang sangat terbatas ini⁸⁴

Imam Al-Ghazali menekankan pentingnya niat dalam melakukan konsumsi sehingga tidak kosong dari makna dan steril. Konsumsi dilakukan dalam rangka beribadah kepada Allah. Pandangan ini tentu sangat berbeda dari dimensi yang melekat pada konsep konsumsi konvensional. Pandangan konvensional yang materialitas melihat bahwa konsumsi merupakan fungsi dari keinginan, nafsu, harga barang, pendapatan dan lain-lain tanpa memedulikan pada dimensi spritual karena hal itu dianggapnya berada di luar wilayah otoritas ilmu ekonomi.⁸⁵

Seorang muslim dalam berkonsumsi didasarkan atas beberapa pertimbangan yaitu:

- a. Manusia tidak kuasa sepenuhnya mengatur detail permasalahan ekonomi masyarakat atau negara. Terselenggaranya keberlangsungan hidup manusia diatur oleh Allah SWT.
- b. Dalam konsep Islam kebutuhan yang membentuk perilaku konsumsi seorang muslim. Dimana batas-batas fisik mereflesikan perilaku yang digunakan seorang muslim untuk melakukan aktivitas konsumsi, bukan dikarenakan pengaruh preferensi semata. Keadaan ini menghindari perilaku hidup yang berlebih-lebihan, sehingga stabilitas ekonomi dapat terjaga konsistensinya dalam jangka panjang. Sebab,

⁸⁴ Ibid, h. 60

⁸⁵ Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010) ed. I, cet ke-3, h. 70



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

perilaku konsumsi yang didasarkan atas kebutuhan akan menghindari dari perilaku konsumsi yang tidak perlu.

- c. Dalam berkonsumsi seorang muslim harus menyadari bahwa ia menjadi bagian dari masyarakat. Maka, dalam berkonsumsi dituntut untuk saling menghargai dan menghormati keberadaan sesamanya. Bila keberadaan menjadi kesadaran bersama maka akan terbangun kehidupan yang berkeadilan, terhindar dari kesenjangan sosial atau diskriminasi sosial.⁸⁶

Dapat kita pahami ajaran Islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan ataupun keinginannya, selama dengan pemenuhan tersebut, maka martabat manusia bisa meningkat. Semua yang ada di bumi ini diciptakan untuk kepentingan manusia, namun manusia diperintahkan untuk mengonsumsi barang/jasa yang halal dan baik saja secara wajar, tidak berlebihan. Pemenuhan kebutuhan ataupun keinginan tetap dibolehkan selama hal itu mampu menambah *mashlahah* atau tidak mendatangkan *mudharat*.

D. Jasa

1. Pengertian Jasa

Jasa pada dasarnya semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang di hasilkan dan memberikan nilai tambah.

⁸⁶ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), p. 167-168

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut kotler & amstrong jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oeh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produksi fisik maupun sebaliknya.⁸⁷

Sementara itu, perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah mereka yang memberikan konsumen produk jasa, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, seperti transportasi, pengiriman barang, pendidikan dan penginapan.

2. Jasa Dalam Ekonomi islam

Dalam ekonomi Islam, jasa dikaitkan dengan ijarah (sewa-menyewa). Penjualan jasa dalam Islam disebut dengan ijarah atau sewa-menyewa, yaitu kegiatan pemindahan hak kemanfaatan. Objek dari kegiatan ijarah adalah jasa, baik jasa yang dihasilkan dari tenaga manusia maupun jasa yang diperoleh dari pemanfaatan barang. Konsep *ijarah* sama dengan konsep jual beli. Hanya saja, objek yang diperjual belikan dalam *ijarah* adalah jasa⁸⁸.

Menurut bahasa Lafal *ijarah* berasal dari kata Arab *al-ajru* yang berarti *al-iwadh* (ganti) yang berarti upah, sewa, jasa, atau imbalan. Sedangkan menurut istilah para ulama berbeda-beda mendefinisikan *ijarah*, antara lain adalah sebagai berikut⁸⁹:

⁸⁷ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, (NJ: Pearson Education, 2012), 347.

⁸⁸ Idris, *Hadis Ekonomi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), h. 231

⁸⁹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 114-115



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Menurut hanafiyah *ijarah* adalah akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan.
 2. Menurut malikiyah *ijarah* adalah nama bagi akad-akad untuk kemanfaatan yang bersifat manusiawi dan untuk sebagian yang dapat dipindahkan.
 3. Menurut syaikh syihab al-din dan syaikh umairah bahwa yang dimaksud dengan *ijarah* adalah akad atas manfaat yang diketahui dan disengaja untuk memberi dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui ketika itu.
 4. Menurut muhammad al-syarbini al-khatib bahwa yang dimaksud dengan *ijarah* adalah pemilikan manfaat dengan adanya imbalan dan syarat-syarat.
 5. Menurut sayyid sabiq bahwa *ijarah* adalah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.
 6. Menurut hasbih ash-shiddiqie bahwa *ijarah* adalah akad yang objeknya ialah penukaran manfaat untuk masa tertentu, yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan, sama dengan menjual manfaat.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, kiranya dapat dipahami bahwa *ijarah* adalah menukar sesuatu dengan ada imbalannya, diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti sewa-menyewa dan upah-mengupah, sewa-menyewah adalah menjual manfaat. Dan upah-mengupah adalah menjual tenaga atau kekuatan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Syarat-syarat *ijarah* yaitu:

1. Masing-masing pihak rela untuk melakukan sewa-menyewa, maksudnya jika di dalam akad sewa-menyewa itu terdapat unsur pemaksaan, maka sewa menyewa itu tidak sah. Ketentuan ini sejalan dengan Firman Allah dalam Surah an-Nisa (ayat) : 29⁹⁰

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu"*

2. Harus jelas objek yang diakadkan.
3. Objek sewa-menyewa dapat digunakan sesuai peruntukannya.
4. Kemanfaatan objek yang diperjanjikan adalah yang diperbolehkan dalam agama islam.
5. Orang yang menyewakan adalah pemilik barang sewa, walinya atau orang yang menerima wasiat untuk bertindak sebagai wali.
6. Objek sewa-menyewa dapat diserahkan.
7. Objek sewa-menyewa tidak cacat.
8. Sesuatu yang disewakan bukan kewajiban bagi penyewa, misalnya menyewa orang untuk melakukan sholat atau puasa untuk diri penyewa.

⁹⁰ Depak RI, *Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka*, (banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.83

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Upah/sewa tidak sejenis dengan manfaat yang disewa.
10. Harga sewa harus dibayar, bila berupa uang harus ditentukan berapa besarnya, dan jika berupa hal lain harus ditentukan berapa kadarnya.
11. Tidak boleh dipersyaratkan dengan perjanjian lain.
12. Harus segera dapat dimanfaatkan pada saat terjadinya persetujuan, kecuali dalam sewa-menyewa yang ditentukan menurut waktu.

Dasar hukum ijarah dalam QS. Al- Kahf (ayat): 77⁹¹

فَانْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا أَتَيَا أَهْلَ قَرْيَةٍ اسْتَطْعَمَا أَهْلَهَا فَأَبَوْا أَنْ يُضَيِّفُوهُمَا فَوَجَدَا فِيهَا جِدَارًا يُرِيدُ أَنْ يَنْقَضَ فَأَقَامَهُ ۚ قَالَ لَوْ شِئْتَ لَتَّخَذْتَ عَلَيْهِ أَجْرًا

Artinya: “maka keduanya berjalan hingga tatkala keduanya sampai kepada penduduk suatu negeri, mereka meminta dijamu kepada penduduk negeri itu, tetapi penduduk negeri itu tidak mau menjamu mereka, kemudian keduanya mendapatkan dalam negeri itu dinding rumah yang hampir roboh, maka khidr menegaka dinding itu. Musa berkata, jikalau kamu mau, niscaya kamu mengambil upah untuk itu.”

E. Hotel

1. Pengertian Hotel

Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi, maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel⁹². Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan

⁹¹ Depak RI, Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka, (Banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009), h.302

⁹² Agus nawar, Psikologi Pelayanan, (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 54

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayarnya dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.⁹³

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut di atas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah mengeluarkan peraturan yang dituang dalam Surat Keputusan (SK. Menhub, RI. No. PM 10 / PW.391 / Phb-77), “Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum”.

Dan Surat Keputusan Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi) No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyatakan bahwa, “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial”⁹⁴

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

- a. Kamar tidur atau kamar tamu
- b. Makanan dan minuman

⁹³ Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), h.5

⁹⁴ Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008), h.27

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti : tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya⁹⁵

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi menggunakan bangunan fisik menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya diperuntukkan bagi umum dikelola secara komersial

2. Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenang, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim.⁹⁶ Hotel syariah adalah hotel yang dalam rangka penyediaan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minuman serta jasa lainnya, yang bukan saja memenuhi ketentuan persyaratanyang ditetapkan (Kepmen) tetapi juga memenuhi ketentuan Allah SWT.

Hotel syariah merupakan salah satu bisnis Islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syariah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya. Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi kelentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah.

⁹⁵ Ibid. h.31.

⁹⁶ 24Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)", Skripsi, 2009

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kriteria-Kriteria yang harus digunakan dan dilakukan oleh hotel syariah adalah sebagai berikut :⁹⁷

- a. Penyajian makanan menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan.
- b. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Hal ini karena alkohol merupakan minuman yang memabukkan dan hukumnya haram.
- c. Ketersediaan fasilitas ibadah dalam hotel, misalnya musholla/masjid dan perlengkapan ibadah di setiap kamar, misalnya mukena, sajadah dan al-Qur'an.
- d. Hiasan-hiasan yang ada pada hotel mencerminkan nilai-nilai islami. Misalnya lukisan kaligrafi.
- e. Peniadaan fasilitas - fasilitas yang menimbulkan maksiat, seperti bar, diskotik dan lain-lain.
- f. Aturan yang selektif bagi pasangan yang menginap. Dengan aturan itu, maka terjadi seleksi tamu di hotel. Tetapi kemudian tidak berarti harus menunjukkan surat nikah ketika menginap, tetapi pihak hotel membatasi tamu yang check in, yang bukan suami-istri harus terpisah kamarnya. Dan, dengan dihilangkannya fasilitas-fasilitas tadi dengan sendirinya juga terjadi seleksi pasar.

⁹⁷ Muchammad Riefai, <http://muchammadriefa.blogspot.co.id/2013/12/makalah-hotel-syariah4797.html/> (23 Oktober 2015)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Variabel pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh).
2. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan Jasa Hotel Syariah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh) secara umum pelayanan yang diberikan Hotel telah sesuai dengan nilai-nilai dasar serta instrumental ekonomi Syariah, namun ada beberapa hal lagi yang perlu dimaksimalkan dalam memberikan pelayanan. Untuk lokasi, Hotel Mangkuto Syariah berada ditempat yang strategis dan pihak Hotel sudah mampu menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman. Sehingga dapat dikatakan pihak hotel berhasil menerapkan strategi bisnis yang di ajarkan Rasulullah dengan memilih lokasi yang strategis, dan juga mampu menjaga lingkungan dengan baik.

B. Saran

1. Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh untuk selalu menyempurnakan menjadi hotel syariah yang benar-benar sesuai dengan ketentuan syariah sehingga dapat meningkatkan kenyamanan bagi konsumen.



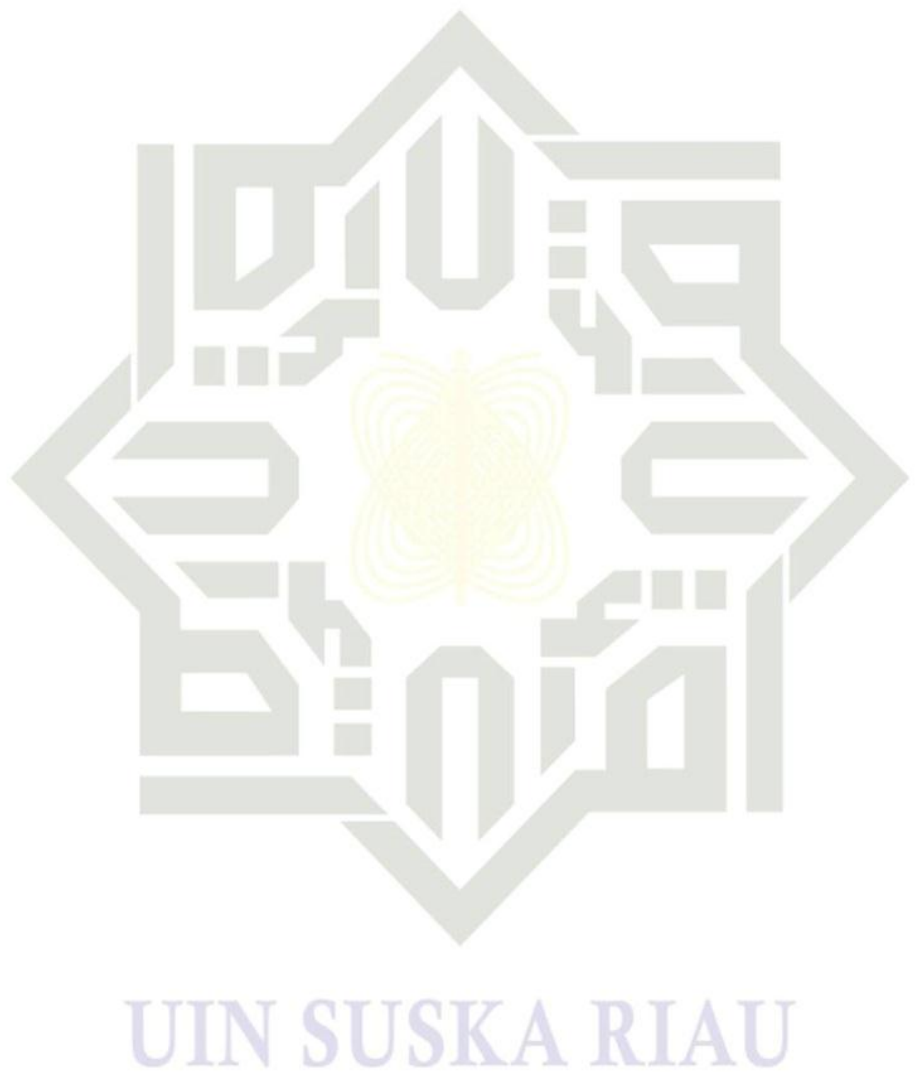
2. ©Memperbaiki proses pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan tamu yang memakai jasa hotel dengan melakukan setiap akan mulai kerja dilakukan breffing sebagai awal persiapan dan evaluasi kerja.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

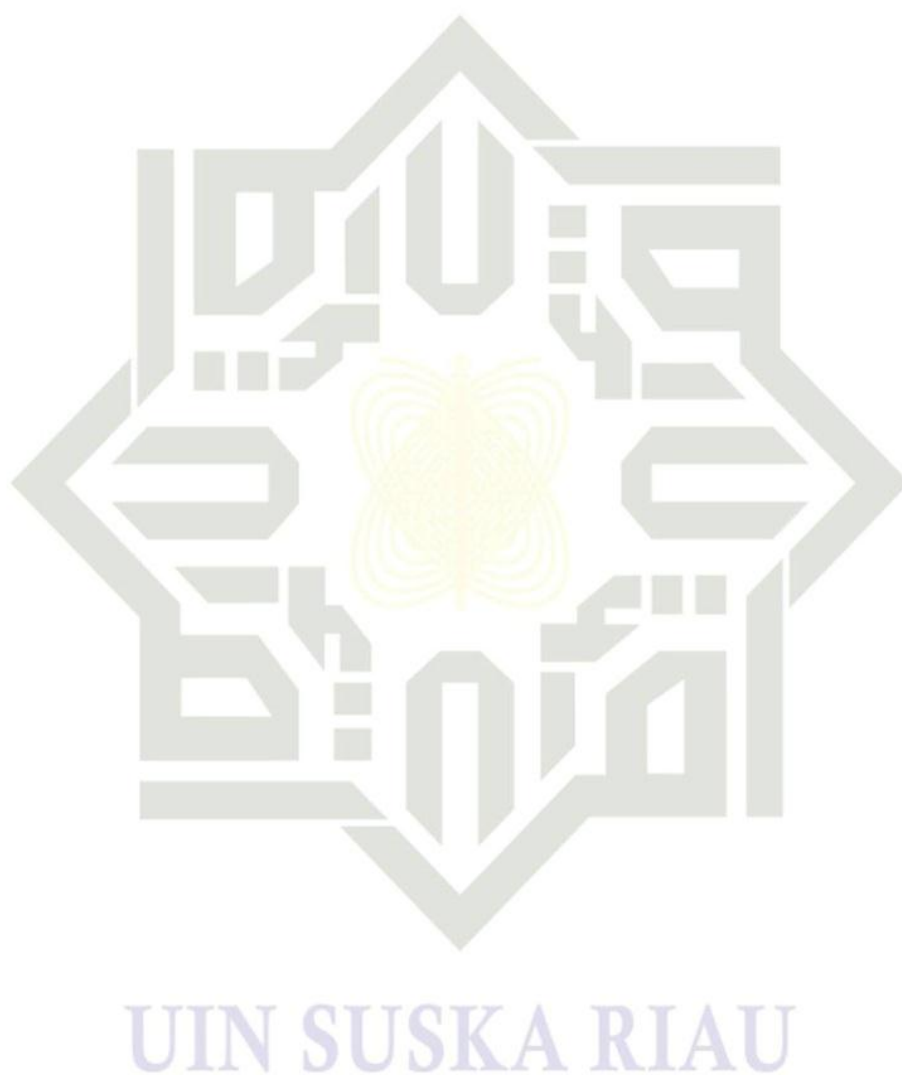
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)", Skripsi, 2009
- Alfzalul Rahman, Doktrin ekonomi Islam Jilid II, Yogyakarta: PT. Dana bakti wakaf, 2010
- Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam: Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara dan Pasar*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Alam, Ekonomi, Jakarta: Esis, 2011
- Antonio, Muhammad Super Leader Super Manager, Jakarta: Pro LM Centre & Tazkia Publishing, 2009
- Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelia, Jurnal, Universitas Semarang, 2011
- Awi, dkk, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Depdikbud, 2013
- Bambang Sujatno, Hotel Courtesy, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008
- Buchari Alma, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta, 2010
- Depak RI, Al – Hidayah Al-Qura'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka, banten : kaya ilmu, kaya hati, 2009
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannnya, Bandung: CV. Penerbit Jumanatul Ali, 2004
- Endar Sugiarto, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2011
- Endar Sugiarto, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2011
- Fandy Tjiptono, Gregorius, Dadi, Pemasaran Strategik, Yogyakarta : ANDI, 2008
- Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta : Andi Offset, 2009
- Ferdinand, Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen. Semarang: UP, 2013
- Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013

1. Hasan, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya. Bogor: Ghalia, 2002
- Herlina, Lokasi Obat Anti Nyamuk Bakar Merek Garuda Pada PT. Indomarco Cabang Bangkinang, 2015. Skripsi
- <http://whatisiqeqsq.blogspot.com/>, di akses pada tanggal 20 Februari 2020 .
- <http://lppm.universitassazzahra.ac.id/teori-perilaku-konsumendalam=perspektif-ilmu-ekonomi-islam/>, Diakses Pada Tanggal 04/07/2017
- <https://mubhar.wordpress.com/2011/11/16/allah-menyukai-keindahan-kajian-hadis/>
- Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Kotler dan Armstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jakarta: Erlangga, 2000
- Melayu S.P Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta : Bumi Aksara, 2006
- Mokh, Syaiful Bakhri, Sukses Berbisnis Ala Rasulullah SAW, Erlangga: 2012
- Muchammad Riefai, http://muchammadriefa.blogspot.co.id/2013/12/makalah-hotel-syariah_4797.html/ (23 Oktober 2015
- Muhammad Muflih, Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam, Jakarta: Pt. Raja Grafindo Perkasa, 2006
- Muhammad Sulaiman, Jejak Bisnis Rasul, Jakarta: PT Mizan Publika, 2010
- Patah Abdul Syukur Dan Fahmi Syahbudin, Konsep Marketing Mix Syariah, Jurnal, Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI, 2017
- Riduwan, Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Bandung: Alfabeta, 2006
- Santoso, Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 25. Jakarta: Elex Media 2004
- Sofjan Asauri, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Sofyan Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2013
- Sudjana, Metode Statistika, Bandung: Tarsito, 2000

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2008
 2. Sunyoto, Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS, 2014
 3. Sutanto, Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel, Jakarta: Salemba Empat, 2010
 4. Swastha, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Rineka Cipta, 2008
- Pak Cipta**
Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Lampiran 1.**
- Hak cipta dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANGKET PENELITIAN

Identitas Peneliti

Nama : Zikri
 NIM : 11425103907
 Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Syariah
 Prodi : Ekonomi Syaria'h
 Jenjang Pendidikan : Strata 1
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

II. Ketentuan Angket

1. Angket penelitian ini hanya dimaksudkan untuk keperluan ilmiah (Penelitian Skripsi) oleh karena itu diharapkan kepada bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi informasi data sesuai dengan fakta.
2. Identitas bapak/ibu sebagai responden dijamin kerahasiannya sesuai etika penulisan ilmiah.
3. Atas kerjasamanya dan bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terimakasih

III. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L/P
3. Usia saat ini : ☐ 20 – 30 ☐ 30 – 40 ☐ 40 – 50 ☐ Lainnya.....
4. Pendidikan terakhir : ☐ SMA/SMK ☐ D3/D4 ☐ S1 ☐ S2
5. Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ PNS ☐ Wirausaha
☐ Karyawan Swasta ☐ Lainnya (sebutkan)...

IV. Petunjuk Pengisian

Jawablah pernyataan berikut ini secara jujur dan objektif, kaitkanlah dengan apa yang anda alami. Caranya berilah tanda silang (X) atau check (√) pada jawaban yang menurut pendapat Anda paling sesuai atau tepat.

Petunjuk:

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
KS = Kurang Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| No | PERNYATAAN | JAWABAN RESPONDEN | | | | |
|---------------------------|--|-------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| Bukti Fisik (Tangible) | | | | | | |
| 1 | Hotel Mangkuto yariah memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih dan tertata dengan baik | | | | | |
| 2 | Hotel Mangkuto Syariah memberikan fasilitas untuk ibadah | | | | | |
| Kehandalan (Reliabilitas) | | | | | | |
| 3 | Karyawan Hotel Mangkuto Syariah memberikan pelayanan yang maksimal | | | | | |
| 4 | Karyawan Hotel Mangkuto Syariah menyampaikan informasi layanan dengan benar | | | | | |
| Daya Tanggap (Responsive) | | | | | | |
| 5 | Karyawan Hotel Mangkuto Syariah memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara tepat | | | | | |
| 6 | Karyawan Hotel MangkutO Syariah menanggapi setiap permintaan pelanggan secara cepat | | | | | |
| Jaminan (Assurance) | | | | | | |
| 7 | Karyawan Hotel memberikan keamanan barang bawaan | | | | | |
| 8 | Adanya jaminan makanan yang halal | | | | | |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Empati (<i>Empathy</i>) | | | | | |
|---------------------------|---|--|--|--|--|
| 9 | Karyawan Hotel Mangkuto Syariah melayani tamu secara teliti dan sopan | | | | |
| 10 | Karyawan Hotel Mangkuto Syariah menerima keluhan dari tamu | | | | |

Variabel Lokasi (X2)

| No | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|----|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Saya merasa lokasi Hotel Mangkuto Syariah mudah untuk dijangkau | | | | | |
| 2 | Saya merasa lokasi Hotel Mangkuto Syariah tidak dijalan yang macet | | | | | |
| 3 | Pihak Hotel Mangkuto Syariah menyediakan tempat parkir yang luas | | | | | |
| 4 | Tempat parkir yang disediakan Hotel Mangkuto Syariah sangat aman | | | | | |
| 5 | Hotel Mangkuto Syariah memiliki tempat yang luas | | | | | |
| 6 | Saya merasa lokasi Hotel Mangkuto Syariah dekat dengan objek wisata | | | | | |
| 7 | Lingkungan yang ada di Hotel Mangkuto Syariah sangat kondusif | | | | | |

Variabel Keputusan Konsumen (Y)

| No | PERNYATAAN | JAWABAN RESPONDEN | | | | |
|----|--|-------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Saya menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah karena hotel ini bisa memenuhi kebutuhan saya | | | | | |
| 2 | Saya menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah karena hotel ini menerapkan prinsip syariah | | | | | |
| 3 | Hotel Mangkuto Syariah memberikan informasi yang jelas dalam pemesanan ruangan | | | | | |
| 4 | Saya beberapa kali menginap di hotel Mangkuto Syariah | | | | | |
| 5 | Saya merasa puas menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah | | | | | |
| 6 | Saya merasa puas menggunakan jasa Hotel Mangkuto Syariah | | | | | |

Lampiran 2.

TABULASI DATA PENELITIAN

BELAYANAN (X1)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Sampel | Pernyataan | | | | | | | | | | Jlh |
|--------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 42 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 35 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 8 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 48 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 40 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 46 |
| 16 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 35 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 41 |
| 19 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 26 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 27 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 43 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 41 |
| 33 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 43 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 43 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 38 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 40 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 43 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 43 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 43 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 41 |
| 44 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 45 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 46 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 41 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 34 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 38 |
| 50 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 51 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 43 |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 54 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 46 |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 43 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 43 |
| 57 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 36 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 42 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 44 |
| 60 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 62 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 43 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 64 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 43 |
| 66 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 42 |
| 67 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 42 |
| 68 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 40 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 71 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 37 |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 74 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 41 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 43 |
| 76 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 44 |
| 77 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| 78 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 39 |
| 79 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 40 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 81 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| 82 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 83 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 84 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 85 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 87 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 88 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 89 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 90 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 91 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 45 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 94 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 46 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 48 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 97 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 98 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 41 |

LOKASI (X2)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Sampel | Pernyataan | | | | | | | Jlh |
|--------|------------|---|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 31 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 24 |
| 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 33 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 29 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 34 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 32 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 16 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 30 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 32 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 31 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 31 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 33 |
| 24 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 31 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 26 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 24 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 29 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 28 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 32 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 36 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 37 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 32 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 29 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 40 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 30 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 43 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 26 |
| 44 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 48 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 26 |
| 49 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 31 |
| 51 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 30 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 30 |
| 53 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 32 |
| 54 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 30 |
| 55 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 30 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 29 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 30 |
| 59 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 26 |
| 60 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 28 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 62 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 32 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 33 |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 29 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 66 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 29 |
| 67 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 28 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 31 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 70 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 29 |
| 71 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 28 |
| 72 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 73 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 26 |
| 74 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 28 |
| 75 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 76 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 24 |
| 77 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 31 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 |
| 79 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 81 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 30 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 83 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 31 |
| 84 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 85 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 29 |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 31 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 33 |
| 89 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 90 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 31 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 33 |
| 92 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 32 |
| 93 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32 |
| 94 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 31 |
| 95 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 96 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 32 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 98 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 24 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEPUTUSAN MENGINAP (Y)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Sampel | Pernyataan | | | | | | Jlh |
|--------|------------|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 26 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 27 |
| 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 19 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 26 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 24 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 24 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 21 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 28 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 19 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 18 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 22 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 24 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 25 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 26 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 27 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 24 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 24 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 24 |
| 31 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 22 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 26 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 39 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 40 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 24 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 45 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 26 |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 21 |
| 49 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 |
| 50 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 24 |
| 52 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 53 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 |
| 54 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 25 |
| 55 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 56 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 24 |
| 57 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 59 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 28 |
| 62 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 24 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 25 |
| 64 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 65 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 26 |
| 66 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 67 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 24 |
| 68 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 24 |
| 70 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 71 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| 72 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 24 |
| 73 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 22 |
| 75 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 17 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 20 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 24 |
| 78 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 18 |
| 79 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 26 |
| 80 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 21 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 22 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 20 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 20 |
| 84 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 23 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 86 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 21 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 89 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 92 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 93 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 25 |
| 94 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 24 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 27 |
| 96 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 21 |
| 97 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 98 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 22 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3.

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

PELAYANAN (X1)

Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid | 98 | 100.0 |
| Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 98 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .719 | .707 | 10 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 43.31 | 25.758 | .261 | .099 | .590 |
| VAR00002 | 43.33 | 23.182 | .398 | .243 | .537 |
| VAR00003 | 43.32 | 26.741 | .396 | .196 | .600 |
| VAR00004 | 43.20 | 24.826 | .380 | .202 | .565 |
| VAR00005 | 43.29 | 26.624 | .412 | .163 | .597 |
| VAR00006 | 43.36 | 23.275 | .415 | .317 | .535 |
| VAR00007 | 43.35 | 25.584 | .482 | .200 | .585 |
| VAR00008 | 43.29 | 24.832 | .323 | .208 | .577 |
| VAR00009 | 43.32 | 24.574 | .319 | .220 | .557 |
| VAR00010 | 43.32 | 23.761 | .361 | .183 | .550 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LOKASI (X2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

. Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 98 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 98 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .739 | .897 | 7 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 33.41 | 28.849 | .698 | .583 | .835 |
| VAR00002 | 33.24 | 31.016 | .628 | .477 | .843 |
| VAR00003 | 33.19 | 32.299 | .507 | .410 | .854 |
| VAR00004 | 33.40 | 31.764 | .544 | .364 | .851 |
| VAR00005 | 33.13 | 33.180 | .558 | .520 | .850 |
| VAR00006 | 33.22 | 32.130 | .487 | .409 | .857 |
| VAR00007 | 33.30 | 30.878 | .616 | .567 | .839 |

KEPUTUSAN MENGINAP (Y)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 75 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 75 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .673 | .725 | 6 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 21.60 | 8.826 | .482 | .248 | .673 |
| VAR00002 | 21.62 | 9.884 | .346 | .182 | .713 |
| VAR00003 | 21.54 | 8.730 | .536 | .374 | .656 |
| VAR00004 | 21.40 | 9.576 | .499 | .268 | .673 |
| VAR00005 | 21.47 | 8.773 | .547 | .376 | .653 |
| VAR00006 | 21.55 | 9.542 | .337 | .146 | .720 |

Lampiran 4.

OUTPUT SPSS

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID) NORM(ZRESID) .
```

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------|-------------------|--------|
| 1 | X1, X2 ^a | | Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^a

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .782 ^a | .611 | .596 | 1.094 |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Keputusanmenginap

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 310.806 | 2 | 103.602 | 27.263 | .000 ^a |
| | Residual | 190.008 | 95 | 3.800 | | |
| | Total | 500.815 | 98 | | | |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: keputusanmenginap

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 5.928 | 3.339 | | 3.316 | .001 | | |
| | Pelayanan | .288 | .097 | .322 | 2.968 | .000 | .736 | 1.359 |
| | Lokasi | .423 | .142 | .302 | 2.976 | .000 | .701 | 1.426 |

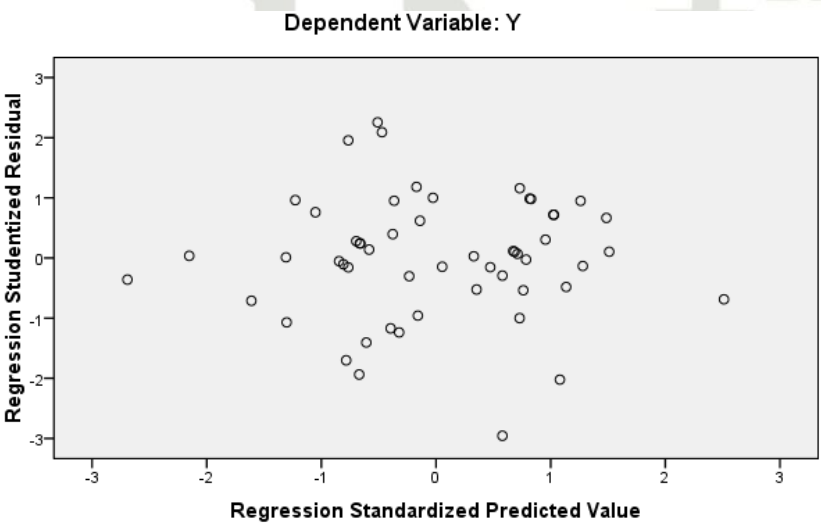
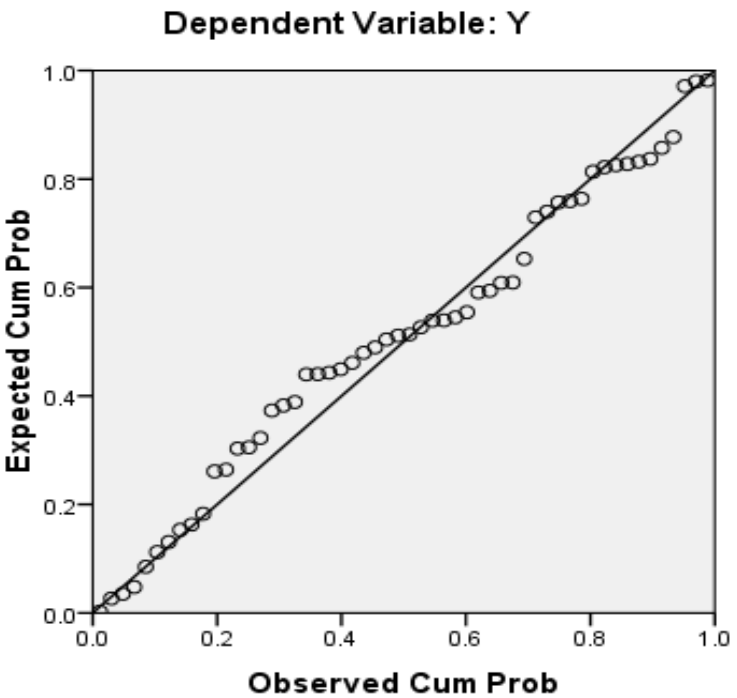
a. Dependent Variable: keputusanmenginap

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 5.

DOKUMENTASI PENELITIAN



- Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul, **“PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYARI’AH (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syari’ah Payakumbuh)”** yang ditulis oleh :

Nama : ZIKRI
NIM : 11425103907
Program Studi : Ekonomi Syari’ah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/ Tanggal : Kamis, 06 Agustus 2020
Waktu : Jam, 08.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasayah Fakultas Syariah dan hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua
Dr. Wahidin, M.Ag

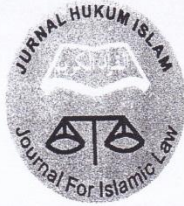
Sekretaris
Syukran, M.sy

Penguji 1
Dra. Asmiwati, M.Ag

Penguji 2
Dr. H. Zul Ikromi, Lc, MA

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
NIP. 19750801 200701 1 023



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : ZIKRI
NIM : 11425103907
JURUSAN : EKONOMI SYARIAH
JUDUL : PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYARIAH (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)

Pembimbing: Ahmad Hamdalah, S.E.I., M.E.Sy.

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 25 Agustus 2020,

Pimpinan Redaksi



M. ALPI SYAHRIN, SH., MH., CPL

NIP. 1988 0430 2019031010

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/7904/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 30 September 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : ZIKRI
NIM : 11425103907
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : XI (Sebelas)
Lokasi : Payakumbuh, Sumatera Barat

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: Pengaruh kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi, Terhadap Keputusan Menginap (Studi
Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 7005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Proposal dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (studi pada tamu hotel mangkuto syariah Payakumbuh) ditulis oleh saudara:

| | |
|-------------------|---------------------------|
| Nama | : Zikri |
| NIM | : 11425103907 |
| Program Studi | : Ekonomi Syariah |
| Diseminarkan pada | : |
| Hari / Tanggal | : Rabu/ 11 September 2019 |
| Narasumber | : Heri Sunandar |

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Aspendi, S.Ag., M.Si
NIP. 19610918 198803 1 002

Pekanbaru,
Narasumber

Heri Sunandar, Dr. M.Ci
NIP. 19660803 199303 1 004

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR USUL PENELITIAN

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. N A M A | : Zikri |
| 2. NOMOR MAHASISWA | : 11425103907 |
| 3. JUDUL USUL PENELITIAN | : Analisis terhadap aspek tangible hard mangkuto syariah dalam menciptakan kepuasan pelanggan di payakumbuh sumatra barat |
| 4. Hari/Tgl. Diseminarkan | : Rabu / 11 September 2019 |
| 5. Hasil Seminar dirumuskan adalah : | |
| a. Judul | : Disetujui / Ditolak / Disempurnakan |
| b. Latar Belakang Masalah | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| c. Permasalahan | : Jelas / Masih Kabur / Dirumuskan kembali agar menjadi jelas |
| d. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | : Jelas / Mengambang / Perlu Perbaikan |
| e. Kerangka Teoritis (jika ada) | : Jelas / Kurang Jelas / Perlu Disempurnakan |
| f. Rumusan Hipotesis (jika ada) | : Cukup Tajam / Perlu Dipertajam |
| g. Metode Penelitian | : Jelas / Masih Kabur / Perlu Perbaikan |
| h. Daftar Pustaka | : Cukup / Belum untuk mendukung pemecahan masalah yang diteliti |

Demikianlah keputusan Tim Seminar disampaikan kepada yang bersangkutan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Dekan / Wakil Dekan I

NARASUMBER

Dr. H. Heri Sunandar, M.cI

Catatan :

Perubahan Judul dalam Seminar
Dikonsultasikan dengan WD I

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/8946/2019

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
menerangkan bahwa :

Nama : ZIKRI
N I M : 11425103907
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : 16 OKTOBER 2019

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 4 November 2019



DR. Drs. H. Hajar, M. Ag
NIP. 195807121986031005

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



HOTEL MANGKUTO
PAYAKUMBUH

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
SKSP/HMS /91/VII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hendra

Jabatan : Manager

NIK : 1376011508820005

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Zikri

NIM : 11425103907

Semester : XII

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum

Jurusan : Ekonomi Islam

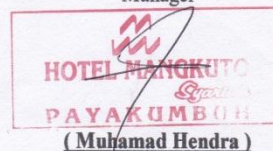
Instansi : Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah selesai melakukan penelitian di Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh, terhitung mulai tanggal 09 Desember 2019 sampai dengan tanggal 7 July 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL SYRIA (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syariah Payakumbuh)"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan di pergunakan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Payakumbuh, 7 July 2020

Manager





PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/26849

TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau**, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/7904/2019 Tanggal 30 September 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

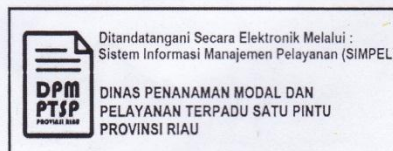
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | ZIKRI |
| 2. NIM / KTP | : | 11425103907 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MINGINAP (STUDI PADA TAMU HOTEL MANGKUTO SYARIAH PAYAKUMBUH) |
| 7. Lokasi Penelitian | : | HOTEL MANGKUTO SYARIAH PAYAKUMBUH SUMATERA BARAT |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 17 Oktober 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Gubernur Sumatera Barat
- Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sumatera Barat di Padang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Zikri, lahir di Bukit bulat Kecamatan Bukit Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 13 Januari 1996 merupakan anak pertama dari 3 (tiga) bersaudara, lahir dari pasangan Maryaono dan Yena Ermita. Pada tahun 2002 memulai pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar di SDN 04 Banja Loweh, Kecamatan Bukit Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota. Lulus pada tahun 2008.

Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 02 Kecamatan Suliki selama 3 (tiga) tahun yaitu dari tahun 2008 sampai tahun 2011. Tamat dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 8 tersebut, penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di Sekolah Menengah Atas 01 Kecamatan Payakumbuh Suliki selama 3 (tiga) tahun yaitu dari tahun 2011 sampai tahun 2014. Kemudian pada tahun 2014 berkat restu dan doa kedua orang tua, penulis melanjutkan pendidikan Strata-1 (S-1) tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum, dengan jurusan Ekonomi Islam.

Selama menjadi mahasiswa, penulis melaksanakan magang selama 2 (dua) bulan di Bnak Mandiri Syariah Payakumbuh. Selain itu penulis juga melaksanakan KKN di Desa Dayo di Kecamatan Tandun selama 45 Hari. Atas berkat dan rahmat Allah Subhanahu WaTa'ala serta do'a dan dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul

“Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Mengonsumsi Jasa Hotel Syari’ah (Studi Pada Tamu Hotel Mangkuto Syari’ah Payakumbuh)”. Di bawah bimbingan langsung Bapak Ahmad Hamdalah, S,E,I.,M.E.Sy. Berdasarkan hasil ujian Sarjana Fakultas Syariah dan Hukum pada tanggal 06 Agustus 2020, penulis dinyatakan **LULUS dan telah berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi.**

Bismillahirrahmanirrahim, walhamdulillah, Yakin Usaha Sampai.